

TUGAS AKHIR

APLIKASI PEMBAYARAN PAJAK HOTEL MENGGUNAKAN KONSEP CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) (Studi Kasus Pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru)

disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana komputer
pada jurusan sistem informasi

Oleh :

NOFRI SUSANTO
10353023050



**FAKULTAS SAINS & TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
2010**

**APLIKASI PEMBAYARAN PAJAK HOTEL MENGGUNAKAN
KONSEP *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM)
(Studi Kasus DISPENDA Kota Pekanbaru)**

**NOFRI SUSANTO
NIM:10353023050**

Tanggal Sidang : 20 Januari 2010
Periode Wisuda : 25 Februari 2010

Jurusan Sistem Informasi
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

ABSTRAK

Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru adalah salah satu instansi pemerintahan yang mempunyai wewenang untuk memungut pajak daerah. Pajak Daerah tersebut diantaranya adalah pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan, pajak rumah sewa, pajak reklame, pajak parkir, pajak bumi dan bangunan yang merupakan Pendapatan Asli Daerah Kota Pekanbaru.

Proses pembayaran pajak tersebut terdapat beberapa permasalahan yang dapat menimbulkan kerugian bagi wajib pajak ataupun sistem yang ada. Diantaranya terdapat beberapa prosedur dalam proses pembayaran pajak tersebut yang masih dilakukan secara manual, seperti pengisian surat pemberitahuan pajak daerah, pencarian berapa pajak terutang dan berapa pajak yang telah dibayarkan oleh wajib pajak selama membayar pajak.

Petugas memerlukan waktu yang lama untuk melakukan pencarian arsip wajib pajak dan proses pembayaran pajak. Disamping itu sering terlambatnya wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak. Untuk mengatasi permasalahan tersebut maka dapat dirancang sebuah aplikasi terpadu yang menggunakan konsep dan strategi yang dapat mendukung dan mengintegrasikan hubungan antara instansi Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru dengan wajib pajak pada sebuah Aplikasi yang dikenal sebagai konsep dan strategi *Customer Relationship Management* (CRM).

Aplikasi Pembayaran Pajak hotel yang dihasilkan nantinya adalah Aplikasi Pembayaran Pajak Hotel dengan Metode Pendekatan *Customer Relationship Management* (CRM) yang dibuat dengan menggunakan bahasa pemrograman Visual Basic 06 dengan database My SQL.

Kata Kunci: *Customer Relationship Management*, Visual Basic 06, My SQL.

**APPLICATION PAYMENT IN THE HOTEL TAX WITH
CONCEPT CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT
(CRM)
(Case Study at DISPENDA Pekanbaru City)**

**NOFRI SUSANTO
NIM:10353023050**

*Date of Final Exam : 20 Januari 2010
Period of Graduation Ceremony : 25 Februari 2010*

*Department of System Information
Faculty of Science and Technology
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau*

ABSTRACT

Dispenda pekanbaru city is one government agency has the authority to collect local taxes. Local taxes are among the hotel tax, restaurant tax, entertainment tax, taxes, rent houses, advertising tax, Parker tax, property tax which is a local income pekanbaru city.

The tax payment process there are several problems that can cause harm to the taxpayer or the existing system. Among them there are several procedures in the tax payment process is still done manually. Like filling local tax notices, a few searches and some of the tax payable taxes paid by taxpayers for paying taxes.

The officer takes a long time to search tax records and tax payment process. Besides, taxpayers often late in paying taxes. To overcome these problems will be designed an integrated application that uses concepts and strategies that can support and integrate the relationships between the Regional Revenue Service offices Pekanbaru City by the taxpayer in an application known as a concept and CRM strategy.

Application of tax payments generated hotel was later the hotel tax payment application with CRM approach method created using VB 6 programming language and MySQL database.

Keyword: Customer Relationship Management, My SQL, Visual Basic 06.

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|---------|
| LEMBAR PERSETUJUAN | ii |
| LEMBAR PENGESAHAN | iii |
| LEMBAR KEKAYAAN INTELEKTUAL | iv |
| LEMBAR PERNYATAAN | v |
| LEMBAR PERSEMBAHAN | vi |
| ABSTRAK | vii |
| ABSTRACT | viii |
| KATA PENGANTAR | ix |
| DAFTAR ISI | xi |
| DAFTAR GAMBAR | xiv |
| DAFTAR TABEL | xvii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xviii |
| BAB I. PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang | I-1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | I-3 |
| 1.3 Batasan Masalah | I-3 |
| 1.4 Tujuan | I-3 |
| 1.5 Sistematika Penulisan | I-4 |
| BAB II. LANDASAN TEORI | |
| 2.1 Pendapatan Asli Daerah | II-1 |
| 2.1.1 Pajak Hotel | II-3 |
| 2.2 Customer Relationship Management | II-6 |
| 2.3 Black Box Tetsting..... | II-15 |
| BAB III. METODOLOGI | |
| 3.1 Diagram Metodologi Penelitian..... | III-1 |
| 3.2 Tahap Perencanaan | III-2 |
| 3.3 Tahap Pengumpulan data..... | III-3 |
| 3.4 Tahap analisa dan Desain Sistem | III-3 |

| | |
|---|-------|
| 3.5 Tahap Implementasi dan Pengujian Sistem | III-4 |
| BAB IV. ANALISA DAN PERANCANGAN SISTEM | |
| 4.1 Analisa | IV-1 |
| 4.1.1 Analisa sistem lama..... | IV-1 |
| 4.1.1.1 Deskripsi Prosedur Kerja | IV-1 |
| 4.1.2 Analisa Sistem Baru | IV-8 |
| 4.1.2.1 Identifikasi Kebutuhan Pemakai | IV-9 |
| 4.1.2.2 Analisa Kebutuhan Sistem | IV-10 |
| 4.1.2.3 Kebutuhan Informasi | IV-10 |
| 4.1.2.4 Kebutuhan Aplikasi | IV-11 |
| 4.2 Perancangan | IV-15 |
| 4.2.1 Diagram Konteks (<i>context diagram</i>) | IV-16 |
| 4.2.2 Data Flow Diagram (DFD)..... | IV-17 |
| 4.2.2.1 DFD (<i>Data Flow Diagram</i>) Level 1 Aplikasi Pembayaran Pajak Hotel DISPENDA Kota Pekanbaru..... | IV-17 |
| 4.2.2.2 DFD Level 2 Proses 1 Login | IV-18 |
| 4.2.2.3 Proses DFD Level 2 Proses 2 Pengelolaan Data Master | IV-18 |
| 4.2.2.4 Proses DFD Level 2 Proses 2 .1 Wajib Pajak | IV-19 |
| 4.2.2.5 DFD Level 2 Proses 2 .2 Penetapan Pajak Daerah | IV-20 |
| 4.2.2.6 DFD Level 2 Proses 2 .3 Penetapan Pajak Daerah | IV-21 |
| 4.2.2.7 DFD level 2 Proses 4 Pengelolaan Laporan | IV-22 |
| 4.2.3 Pembuatan Model Konseptual..... | IV-23 |
| 4.2.3.1 Entity Relationship Diagram (ER-D)..... | IV-23 |
| 4.2.4 Struktur Menu Perangkat Lunak..... | IV-24 |
| 4.2.5 Perancangan Antar Muka (<i>Interface</i>)..... | IV-24 |
| BAB V. IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN | |
| 5.1 Pengujian Perangkat Lunak..... | V-1 |

| | |
|--|------|
| 5.1.1 Lingkungan Pengujian Sistem..... | V-1 |
| 5.1.1.1 Perangkat Lunak Pengujian..... | V-1 |
| 5.1.1.2 Perangkat Keras Pengujian..... | V-1 |
| 5.1.1.3 Metode Pengujian yang digunakan | V-1 |
| 5.1.2 Identifikasi dan Rencana Pengujian | V-2 |
| 5.1.3 Acceptance Testing..... | V-3 |
| 5.1.4 Analisa Hasil Pengujian | V-3 |
| 5.2 Implementasi Perangkat Lunak | V-3 |
| 5.2.1 Lingkungan Implementasi..... | V-4 |
| 5.2.1.1 Perangkat Keras | V-4 |
| 5.2.1.2 Perangkat Lunak | V-4 |
| 5.3 Tampilan Antar muka (<i>interface</i>) | V-4 |
| BAB VI. PENUTUP | |
| 6.1 Kesimpulan..... | VI-1 |
| 6.2 Saran..... | VI-1 |
| DAFTAR PUSTAKA | |
| LAMPIRAN | |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP | |

BAB I

PENDAHULUAN

1. 1 Latar Belakang

Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru adalah salah satu instansi pemerintahan yang mempunyai wewenang untuk memungut pajak daerah. Pajak Daerah tersebut diantaranya adalah pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan, pajak rumah sewa, pajak reklame, pajak parkir, pajak bumi dan bangunan yang merupakan Pendapatan Asli Daerah Kota Pekanbaru.

Proses pembayaran pajak tersebut terdapat beberapa permasalahan yang dapat menimbulkan kerugian bagi wajib pajak ataupun sistem yang ada. Diantaranya terdapat beberapa prosedur dalam proses pembayaran pajak tersebut yang masih dilakukan secara manual, seperti pengisian surat pemberitahuan pajak daerah, pencarian berapa pajak terutang dan berapa pajak yang telah dibayarkan oleh wajib pajak selama membayar pajak.

Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru memberikan pelayanan untuk hal tersebut diatas seperti membantu mengisi surat pemberitahuan pajak daerah dan melayani mencari berapa pajak terutang dan berapa pajak yang telah dibayarkan oleh wajib pajak selama membayar pajak, khusus hal ini petugas perlu membuka kembali arsip-arsip wajib pajak yang bersangkutan dan menghitung berapa pajak terutang dan berapa pajak yang telah dibayar selama ini. Untuk itu petugas memerlukan waktu yang cukup lama dalam pencarian arsip wajib pajak dan proses pembayaran pajak. apalagi wajib pajak yang harus membayar pajak saat itu cukup ramai atau banyak, sedangkan loket pembayaran pajak hanya ada 2 (dua) loket.

Informasi tentang penghitungan pembayaran pajak, wajib pajak tidak mengetahuinya secara rinci. Untuk itu wajib pajak harus menanyakan terlebih dahulu kepada bagian pendataan dan penetapan pajak. Dimana sebenarnya informasi penghitungan pembayaran pajak telah diberitahukan sebelumnya kepada wajib pajak, namun masih ada yang lupa tentang penghitungan atau informasi pembayaran pajak.

Disamping itu Wajib pajak sering terlambat dalam waktu pembayaran pajak, baik itu pajak restoran, pajak hotel, pajak hiburan, pajak reklame dan pajak parkir. Hal ini membuat petugas dinas pajak harus kerja ekstra, dimana kerja mereka harus selesai dalam waktu yang telah ditentukan tetapi mereka harus menambah waktu untuk melakukan pembuatan laporan pembayaran pajak.

Untuk mensinergikan hubungan antara wajib pajak dan instansi Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru maka dapat dirancang sebuah aplikasi terpadu yang menggunakan konsep dan strategi yang dapat mendukung dan mengintegrasikan hubungan antara instansi Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru dengan wajib pajak pada sebuah sistem informasi yang dikenal sebagai konsep dan strategi *Customer Relationship Management* (CRM). Fungsi (CRM) yang sesungguhnya adalah menjalin hubungan baik antara pihak instansi Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru dengan wajib pajak guna meningkatkan kualitas pelayanan. CRM lebih menekankan pada pemberian fasilitas pelayanan untuk wajib pajak, yang dalam hal ini adalah instansi Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru yang menggunakan komputer.

Diharapkan dengan menggunakan konsep CRM ini, wajib pajak akan mudah dalam proses pembayaran pajak, wajib pajak juga dapat mengetahui sistem dan prosedur serta informasi pembayaran pajak, disamping itu diharapkan wajib pajak tepat waktu dalam melakukan pembayaran pajak.

Penerapan strategi CRM dapat dikembangkan untuk memperoleh pelanggan baru (*Acquire*), meningkatkan hubungan dengan pelanggan (*Enhance*), dan mempertahankan pelanggan (*Retain*), yang berujung pada terciptanya kesetiaan pelanggan.

Dari penjelasan di atas, maka diperlukan suatu perangkat lunak yang dapat membantu proses pembayaran pajak yaitu pajak hotel, dengan mengambil judul : *“APLIKASI PEMBAYARAN PAJAK HOTEL MENGGUNAKAN KONSEP CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) (Studi Kasus Pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru)”*.

1. 2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, permasalahan yang akan dibahas dalam tugas akhir ini adalah ” Bagaimana membuat suatu aplikasi Sistem Informasi Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru dengan menggunakan konsep *Customer Relationship Management* (CRM) yang dapat membantu meningkatkan proses pelayanan pada pembayaran pajak.

1. 3 Batasan Masalah

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis hanya membatasi pada :

1. Sistem ini hanya membahas tentang pembayaran Pajak hotel.
2. Komponen CRM yang diterapkan adalah
 - *Acquire* yaitu mendapatkan Pelanggan Baru
 - *Enhance* yaitu meningkatkan hubungan dengan pelanggan
 - *Retain* yaitu menciptakan kesetiaan pelanggan
3. Arsitektur Kerangka CRM yang digunakan Yaitu Analytical CRM

1. 4 Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian dan penyusunan Tugas Akhir ini adalah :

- a. Mempelajari dan menerapkan CRM pada Dinas pendapatan Daerah Kota Pekanbaru.
- b. Menganalisa, merancang dan membuat Aplikasi Pembayaran Pajak pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru dengan pendekatan CRM untuk dapat membantu meningkatkan kinerja Operasional dalam pembayaran pajak.

1. 5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan Tugas Akhir ini dibagi menjadi beberapa bab, hal ini dimaksudkan agar dapat diketahui tahapan dan batasannya. Adapun sistematikanya sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada Bab ini membahas Latar Belakang, Rumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan Penyusunan Tugas Akhir serta Sistematika Penulisan

BAB II LANDASAN TEORI

Pada Bab ini akan membahas dan menjelaskan dasar teori pendukung dari segi konsep mengenai perancangan *software* aplikasi yang akan dibuat.

BAB III METODOLOGI

Pada Bab ini akan dibahas metodologi atau urutan, tata cara dan langkah-langkah penelitian dari tahap persiapan hingga pengimplementasian sistem.

BAB IV ANALISA DAN PERANCANGAN

Berisi pembahasan mengenai analisa kebutuhan dan perancangan sistem yang akan dibuat dengan memanfaatkan beberapa tools analisis seperti *Flowchart System*, *Data Flow Diagram*, *Entity Relationship Diagram* dan User Interface.

BAB V PENGUJIAN DAN IMPLEMENTASI

Berisi penjelasan mengenai langkah-langkah pengujian dan implementasi sistem.

BAB VI PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran tentang sistem yang akan dibuat.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pendapatan Asli Daerah

Pendapatan Asli Daerah Kota Pekanbaru diperoleh dari pajak Daerah. Pajak Daerah adalah iuran wajib yang dilakukan oleh orang pribadi atau badan kepada Daerah tanpa imbalan langsung yang seimbang, yang dapat dipaksakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, yang digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintah Daerah dan pembangunan Daerah. Pajak Daerah tersebut telah ditetapkan ke dalam Peraturan Daerah (Perda) oleh Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru. Dalam Peraturan Daerah (Perda) terdapat ketentuan umum untuk pembayaran pajak Daerah tersebut, diantaranya sebagai berikut:

1. Pajak adalah iuran wajib yang dilakukan oleh pribadi atau badan kepada Daerah tanpa imbalan langsung yang seimbang, yang dapat dipaksakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, yang digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintah Daerah dan pembangunan Daerah.
2. Surat Pemberitahuan Pajak Daerah (SPTPD) adalah surat yang oleh wajib pajak digunakan untuk melaporkan perhitungan dan atau pembayaran pajak, objek pajak dan atau bukan objek pajak, dan atau harta dan kewajiban, menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan Daerah.
3. Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) adalah surat ketetapan pajak yang menentukan besarnya jumlah pokok pajak.
4. Surat Setoran Pajak Daerah (SSPD) adalah surat yang digunakan oleh wajib pajak untuk melakukan pembayaran atau penyetoran pajak yang terutang ke kas Daerah atau ke tempat lain yang ditetapkan oleh Walikota.
5. Surat Ketetapan Pajak Daerah Kurang Bayar (SKPDKB) adalah surat ketetapan pajak yang menentukan besarnya jumlah pokok, jumlah kredit

pajak, jumlah kekurangan pembayaran pokok pajak, besarnya sanksi administrasi, dan jumlah yang masih harus dibayar.

6. Surat Ketetapan Pajak Daerah Kurang Bayar Tambahan (SKPKBT) adalah surat ketetapan pajak yang menentukan tambahan atas jumlah pajak yang telah ditetapkan.
7. Surat Ketetapan Pajak Daerah Lebih Bayar (SKPDLB) adalah surat ketetapan pajak yang menentukan jumlah kelebihan pembayaran pajak karena jumlah kredit pajak lebih besar dari pada pajak yang terutang atau tidak seharusnya terutang.
8. Surat Ketetapan Pajak Daerah Nihil (SKPDN) adalah surat ketetapan pajak yang menentukan jumlah pokok pajak sama besarnya dengan jumlah kredit pajak atau pajak tidak terutang dan tidak ada kredit pajak.
9. Surat Tagihan Pajak Daerah (STPD) adalah surat untuk melakukan tagihan pajak dan atau sanksi administrasi berupa bunga dan atau denda.

Dalam hal ini, instansi yang berkewenangan untuk memungut pajak Daerah tersebut adalah Dinas Pendapatan Daerah yang sesuai dengan :

- i. UU No. 34 tahun 2000 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
- ii. PP No. 65 Tahun 2001 Pajak Daerah.
- iii. Perda Kota Daerah Tingkat II Pekanbaru No. 03 Tahun 2003 Tentang Pajak Restoran.
- iv. Perda Kota Daerah Tingkat Pekanbaru No. 02 Tahun 2003 Tentang Pajak Hotel.
- v. Perda Kota Daerah Tingkat II Pekanbaru No. 11 Tahun 2000 Tentang Pajak Hiburan.
- vi. Perda Kota Daerah Tingkat II Pekanbaru No. 08 Tahun 2003 Tentang Pajak Reklame.
- vii. PP No. 25 Tahun 2000 Tentang Kewenangan Pemerintah Dan Kewenangan Propinsi Sebagai Daerah Otonom.
- viii. Perda Kota Daerah Tingkat II Pekanbaru No. 01 Tahun 2000 Tentang Tata Cara Pembuatan Perubahan Dan Pengundangan Peraturan Daerah.

- ix. Perda Kota Daerah Tingkat II Pekanbaru No. 02 Tahun 2001 Tentang Kewenangan Daerah Kota Pekanbaru Sebagai Daerah Otonom.
- x. Perda Kota Daerah Tingkat II Pekanbaru No. 09 Tahun 2001 Tentang Program Pembangunan Daerah.
- xi. Perda Kota Daerah Tingkat II Pekanbaru No. 31 Tahun 2001 Tentang Penyelenggaraan Pariwisata.

Pajak daerah yang telah ditetapkan dalam Peraturan Daerah (Perda) oleh Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru tersebut adalah sebagai berikut :

2.1.1 Pajak Hotel

Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 05 Tahun 2006 Tentang Pajak Hotel, Pajak Hotel adalah suatu pungutan pajak yang dibebankan kepada seluruh pengusaha hotel atau pajak atas pelayanan di hotel. Pengusaha hotel adalah orang pribadi atau badan yang menyelenggarakan usaha hotel, penginapan atau jenis lainnya seperti gubuk pariwisata (*cottage*), motel, wisma pariwisata, pasanggrahan (*hostel*), losmen, *guest house* untuk dan atas namanya sendiri atau untuk atas nama pihak lain yang menjadi tanggungnya.

Di bawah ini merupakan orang atau instansi yang wajib membayar pajak hotel, objek pajak, subjek pajak, disertai dengan masa pajak, dan ketentuan sanksi pajak.

1. Wajib Pajak

Wajib pajak adalah setiap orang atau badan yang memiliki atau pengusaha hotel.

2. Objek Pajak

Objek pajak adalah pelayanan yang disediakan hotel dengan pembayaran. Objek pajak tersebut diantaranya adalah meliputi :

- a. Hotel, penginapan atau jenis lainnya seperti gubuk pariwisata (*cottage*), motel, wisma pariwisata, pasanggrahan (*hostel*), losmen, *guest house*.

- b. Pelayanan pengunjung sebagai kelengkapan pengunjung fasilitas penginapan atau fasilitas tinggal yang sifatnya memberi kemudahan dan kenyamanan antara lain : telepon, faksimili, telex, foto copy, pelayanan cuci, setrika, taksi, dan pengangkutan lainnya dikelola hotel.
- c. Fasilitas olah raga dan hiburan yang dikelola oleh manajemen hotel, antara lain : pusat kebugaran, kolam renang, tenis, golf, karaoke, pub, diskotik yang disediakan atau dikelola hotel.
- d. Jasa persewaan ruangan untuk kegiatan acara atau pertemuan di hotel. Yang tidak termasuk objek pajak adalah sebagai berikut :
 - i. Penyewaan rumah atau kamar, apartemen dan atau fasilitas tempat tinggal lainnya yang tidak menyatu dengan hotel.
 - ii. Pelayanan tinggal di asrama, dan pondok pesantren.
 - iii. Fasilitas olah raga dan hiburan yang disediakan di hotel yang dipergunakan oleh bukan tamu hotel dengan pembayaran.
 - iv. Pertokoan, perkantoran, perbankan, salon yang dikelola oleh umum di hotel.
 - v. Pelayanan perjalanan wisata yang diselenggarakan oleh hotel dan dapat dimanfaatkan oleh umum.

3. Subjek Pajak

Subjek pajak adalah orang pribadi atau badan yang melakukan pembayaran kepada hotel.

4. Tarif Pajak

- a. Tarif pajak ditetapkan sebesar 10% (sepuluh persen).
- b. Besarnya pajak terutang dihitung dengan cara mengalikan tarif pajak.

5. Masa Pajak

Masa pajak adalah 1 (satu) bulan atau jangka waktu lain yang ditetapkan oleh Walikota.

6. Ketentuan Sanksi

- a. Setiap wajib pajak yang tidak atau kurang membayar setelah lewat waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari sejak diterimanya SKPD, dikenakan sanksi administrasi berupa bunga sebesar 2% (dua persen) setiap bulan.
- b. Setiap wajib pajak dikenakan sanksi administrasi berupa bunga sebesar 2% (dua persen) setiap bulan dari pajak yang tidak, kurang atau terlambat bayar untuk jangka waktu selama-lamanya 24 (dua puluh empat) bulan terhitung sejak saat terutangnya pajak apabila melakukan pelanggaran :
 - i. Tidak atau kurang bayar pajak setelah dilakukan pemeriksaan atau adanya keterangan lain.
 - ii. Tidak menyampaikan SPTPD dalam jangka waktu yang ditentukan dan telah ditegur secara tertulis.
- c. Setiap wajib pajak yang tidak melakukan pengisian SPTPD, pajak terutangnya dihitung secara jabatan dan dikenakan sanksi administrasi berupa kenaikan sebesar 25% (dua puluh lima persen) dari pokok pajak, dan ditambah sanksi administrasi berupa bunga sebesar 2% (dua persen) setiap bulan dari pajakyang tidak, kurang atau terlambat bayar untuk jangka waktu selama-lamanya 24 (dua puluh empat) bulan terhitung sejak terutangnya pajak.
- d. Setiap wajib pajak yang karena ditemukannya data baru atau data yang semula belum terungkap sehingga menyebabkan penambahan jumlah pajak yang terutang dikenakan sanksi administrasi berupa kenaikan sebesar 100% (seratus persen) dari jumlah kekurangan pajak tersebut.
- e. Wajib Pajak yang karena kealpaannya tidak menyampaikan SPTPD atau mengisi dengan tidak benar atau tidak lengkap atau melampirkan keterangan yang tidak benar sehingga merugikan keuangan Daerah dapat dipidana dengan kurungan paling lama 1 (satu) tahun dan atau denda paling banyak 2 (dua) kali jumlah pajak yang terutang.
- f. Wajib Pajak yang dengan sengaja tidak menyampaikan SPTPD atau mengisi dengan tidak benar atau tidak lengkap atau melampirkan keterangan yang tidak benar sehingga merugikan keuangan Daerah dapat

dipidana dengan pidana penjara paling lama 2 (dua) tahun dan atau denda paling banyak 4 (empat) kali jumlah pajak yang terutang.

2.2 Customer Relationship Management (CRM)

Customer Relationship Management (CRM) adalah suatu disiplin ilmu untuk mengidentifikasi, menarik dan mempertahankan pelanggan yang paling bernilai bagi perusahaan sehingga dapat membantu mengatur dan mengolah serta meningkatkan laba dengan menerapkan strategi yang berfokus pada pelanggan. CRM berkonsentrasi pada apa yang pelanggan nilai, bukan pada apa yang perusahaan ingin jual. CRM bukanlah pengobatan sementara, akan tetapi merupakan penghasil laba jangka panjang. Tujuan sebenarnya dari CRM adalah mengelola dan mengubah atau memperkuat perilaku pelanggan. CRM adalah konsep, bukan perangkat lunak (*Software*). CRM merupakan strategi untuk memikat pelanggan dan mempertahankannya. (*Tunggal, Amin Widjaja, 2000*).

Dari titik pandang arsitektur, kerangka CRM secara keseluruhan dapat diklasifikasikan dalam tiga komponen utama, yaitu :

1. *Operational CRM*

Adalah pengelolaan secara otomatisasi dari proses bisnis secara terintegrasi dan horizontal termasuk *customer touch points* dan integrasi *front back office*

2. *Analytical CRM*

Adalah analisa data yang diperoleh dari operational CRM dengan memanfaatkan *tools* dan *software* untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang perilaku pelanggan atau kelompok pelanggan.

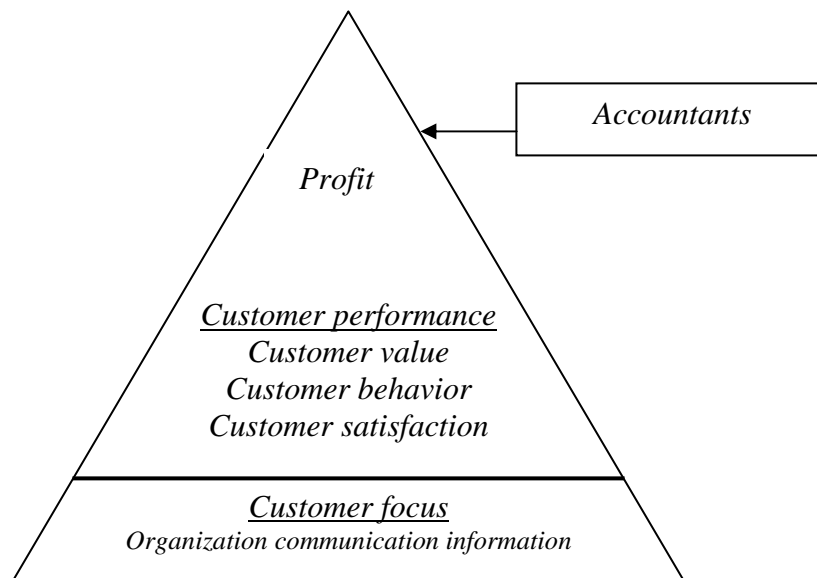
3. *Collaborative CRM*

Seperangkat aplikasi dari pelayanan kolaborasi, termasuk *e-mail*, *e-communities*, *public personal* dan alat lainnya yang sejenis yang dirancang untuk memfasilitasi interaksi antara pelanggan dan perusahaan

Faktor keberhasilan yang berkaitan dengan pelanggan yang dapat diukur dan dikelola (*Tunggal, Amin Widjaja, 2000*), yaitu :

1. Faktor kinerja pelanggan (*Customer Performance Factor*) :
 - a. Nilai pelanggan (*Customer Value*)
 - b. Perilaku pelanggan (*Customer Behavior*)
 - c. Kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction*)
2. Faktor fokus pelanggan (*Customer Focus Factors*) :
 - a. Organisasi
 - b. Komunikasi
 - c. Informasi

Berikut adalah Model CRM (*Tunggal, Amin Widjaja, 2000*):



Gambar 2.1 Model CRM

Menurut Kalakota dan Robinson, ada 3 fase didalam CRM :

1. *Acquiring New Customers*, Mendapatkan pelanggan baru dengan mempromosikan produk atau jasa.
2. *Enhancing the Profitability Existing Customers*, Mempererat hubungan dengan pelanggan dengan melakukan pengidentifikasian *Customer*.

3. *Retaining Profitable Customers for life*, yaitu penyesuaian layanan sehingga perusahaan dapat memberikan pelayanan terbaik untuk pelanggan.

Keuntungan pengimplementasian CRM antara lain :

1. Menjaga pelanggan yang telah ada
2. Menarik pelanggan baru
3. *Cross selling* yaitu menjual produk lain yang mungkin dibutuhkan pelanggan berdasarkan pembeliannya
4. *Upgrading* yaitu menawarkan status pelanggan yang lebih tinggi
5. Identifikasi kebiasaan pelanggan untuk menghindari penipuan
6. Mengurangi resiko operasional karena data pelanggan tersimpan pada satu sistem
7. Respon yang lebih cepat ke pelanggan
8. Meningkatkan efisiensi karena otomatisasi proses
9. Mendekatkan kemampuan melihat dan mendapatkan peluang

Manfaat *Customer Relationship Management* sebagai berikut :

1. Peningkatan Pendapatan.
Aplikasi CRM menyediakan informasi untuk meningkatkan pendapatan dan keuntungan perusahaan. Dengan aplikasi CRM, kita dapat melakukan penjualan dan pelayanan melalui Website sehingga peluang dari penjualan secara global tanpa perlu menyediakan upaya khusus untuk mendukung penjualan dan pelayanan tersebut.
2. Mendorong Loyalitas Pelanggan
Aplikasi CRM memungkinkan perusahaan untuk mendaya-gunakan informasi titik kontak dengan pelanggan, baik *via web, call center*, ataupun lewat staff pemasaran dan pelayanan di lapangan. Konsistensi dan akseptabilitas informasi ini memungkinkan penjualan dan pelayanan yang lebih baik dengan berbagai informasi penting mengenai pelanggan itu.

3. Mengurangi Biaya

Aplikasi CRM juga memungkinkan penjualan atau pelayanan dengan biaya lebih murah dalam sebuah skema program pemasaran yang spesifik dan terfokus. Tertuju ke pelanggan yang tepat dan pada waktu yang tepat pula.

4. Meningkatkan efisiensi operasional

Otomasi penjualan dan proses layanan dapat mengurangi resiko turunnya kualitas pelayanan dan mengurangi *cash flow*.

5. Peningkatan time to market

Aplikasi CRM memungkinkan kita membawa produk ke pasar dengan lebih cepat dengan informasi pelanggan yang lebih baik.

Kunci dari *Customer Relationship Management* menurut *frederick Newell* adalah:

1. Mengidentifikasi nilai konsumen yang tepat terhadap usaha tertentu
2. Memahami kepentingan relatif dari nilai-nilai terhadap setiap segmen pelanggan
3. Menentukan apakah nilai-nilai tersebut akan mempengaruhi laba (*bottom line*) dalam keadaan yang positif
4. Mengkomsumsi dan memberikan nilai yang tepat terhadap setiap segmen pelanggan dengan cara yang diinginkan pelanggan untuk menerima informasi
5. Mengukur hasil dengan tolok ukur ROI (*Return On Investment*)

Tujuan CRM adalah untuk menghasilkan *ekuitas* pelanggan yang tinggi. *Ekuitas* pelanggan adalah total nilai seumur hidup semua pelanggan perusahaan yang didiskontonkan, yang jelas, semakin setia pelanggan, semakin tinggi *ekuitas* pelanggan.

Rust, zeithaml dan *lemon* membedakan tiga faktor yang mempengaruhi *ekuitas* pelanggan, yaitu :

1. *Ekuitas Nilai*

Merupakan penilaian objektif pelanggan atas kegunaan tawaran berdasarkan pemikirannya tentang manfaat yang kemudian dibandingkan dengan biayanya.

2. *Ekuitas Merek*

Merupakan penilaian subjektif dan tak berwujud pelanggan terhadap merek, yang diluar dan melampaui nilai yang dipikirkan secara objektif.

3. *Ekuitas Relasional*

Kecenderungan pelanggan untuk setia pada merek, yang diluar dan melampaui penilaian objektif dan subjektif atas nilainya.

Berry dan Parasuraman mengidentifikasi tiga pendekatan guna mempertahankan pelanggan, yaitu :

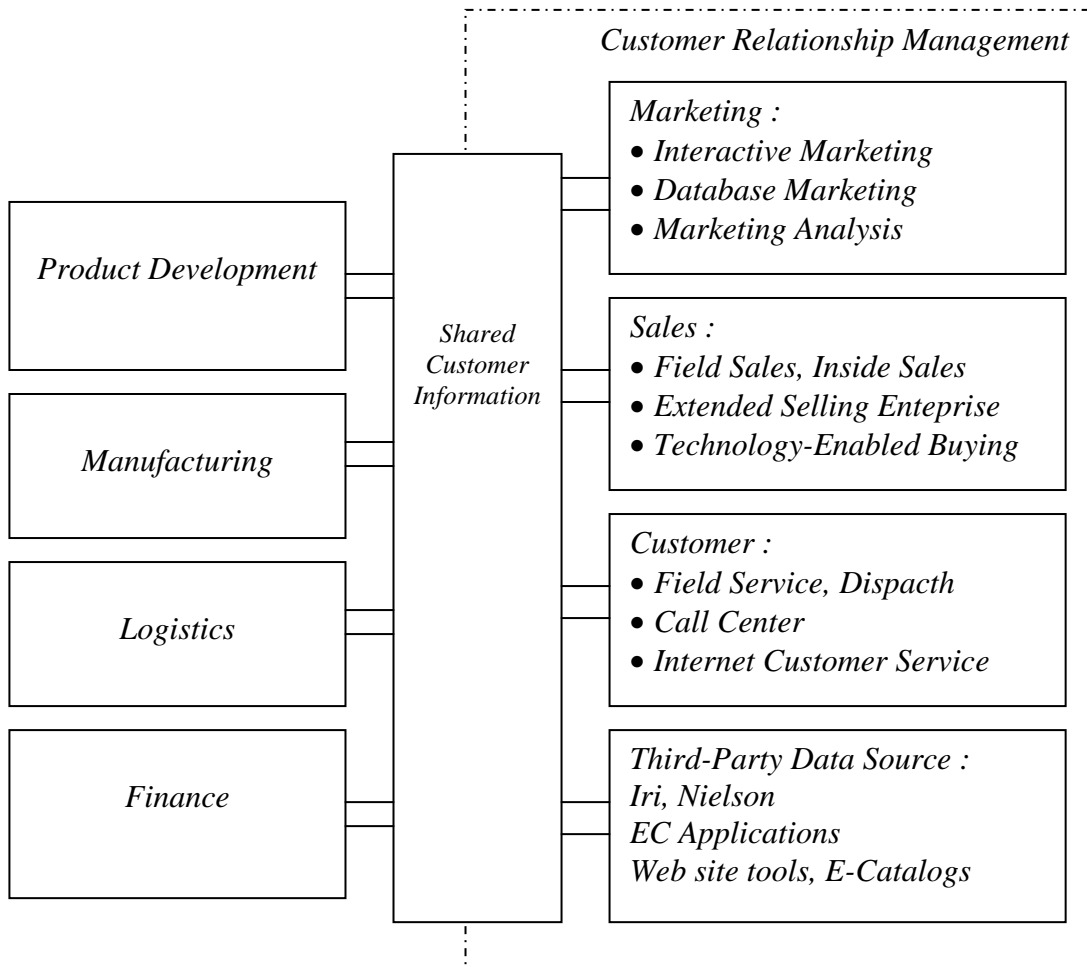
1. Menambah Manfaat Keuangan
2. Menambah Manfaat Sosial
3. Menambah Ikatan Struktural

Ada empat langkah penting untuk membangun startegi CRM yang efektif yaitu :

1. Mengidentifikasi karakteristik dari setiap pelanggan.
2. Membuat model dari nilai setiap segmen pelanggan.
3. Menciptakan strategi yang proaktif dan rencana pelaksanaannya atau metoda bisnisnya, yang dapat menjawab kebutuhan pelanggan, dimulai dengan segmen pelanggan yang paling potensial.
4. Mendesain ulang struktur perusahaan sepanjang diperlukan, proses kerja, teknologi dan sistem penghargaan untuk pelanggan dalam rangka mengimplementasikan strategi peningkatan hubungan dengan pelanggan.

Kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai persepsi terhadap produk atau jasa yang telah memenuhi harapan pelanggan. Karena itu pelanggan tidak akan

puas, apabila pelanggan mempunyai persepsi bahwa harapannya belum terpenuhi. Pelanggan akan puas jika persepsinya sama atau lebih dari yang diharapkan.



Gambar 2.2 Jenis-jenis aplikasi CRM dan hubungannya dengan sistem lainnya

Philip Kotler mengemukakan berbagai metode yang dapat digunakan untuk melacak kepuasan pelanggan, yaitu :

1. Sistem Keluhan dan Saran (*complaint and suggestion systems*)
2. Survei Kepuasan Pelanggan (*customer satisfaction surveys*)
3. Belanja Siluman (*ghost shopping*)
4. Analisis Kehilangan Pelanggan (*Lost Customer Analysis*)

Instansi yang ingin membentuk ikatan pelanggan yang kuat perlu mengikuti dasar-dasar berikut :

1. Dapatkan partisipasi lintas-departemen dalam merencanakan dan mengelola kepuasan pelanggan dan proses retensi.
2. Padukan suara pelanggan dalam semua keputusan bisnis.
3. Ciptakan produk, layanan, dan pengalaman yang unggul bagi pasar sasaran.
4. Organisasikan dan mudahkan akses basis data informasi tentang kebutuhan, kelebihan, kontak, frekuensi pembelian, dan kepuasan pelanggan.
5. Mudahkan para pelanggan untuk menjangkau personalia perusahaan yang tepat guna mengungkapkan kebutuhan, persepsi, dan keluhan mereka.
6. Jalankan program pemberian imbalan guna mengakui karyawan yang prestasinya luar biasa.

CRM merupakan proses mengelola informasi rinci tentang masing-masing pelanggan dan secara cermat mengelola semua “titik sentuhan” pelanggan demi memaksimalkan kesetiaan pelanggan. Titik sentuhan pelanggan adalah kesempatan apa pun dimana seorang pelanggan menghadapi merek dan produk, mulai dari pengalaman aktual, komunikasi missal sampai observasi kasual.

CRM memungkinkan perusahaan memberikan layanan pelanggan yang unggul saat diminta melalui pelanggan yang efektif atas informasi individual. CRM penting karena pendorong utama dari profitabilitas perusahaan adalah kumpulan nilai dari basis pelanggan perusahaan.

Francis Buttle mengemukakan tiga pandangan utama tentang CRM, yaitu :

1. *CRM Strategis*

Pandangan “*top down*” tentang CRM sebagai strategi bisnis paling penting yang mengutamakan konsumen dan bertujuan memikat dan mempertahankan konsumen yang menguntungkan.

2. *CRM Operasional*

Pandangan tentang CRM yang berfokus pada proyek-proyek otomatisasi seperti otomatisasi pelayan, otomatisasi armada penjualan, dan otomatisasi pemasaran.

3. *CRM Analitis*

Pandangan “*bottom Up*” tentang CRM yang berfokus pada kegiatan penggalan data konsumen untuk tujuan strategis dan taktis.

Keberhasilan CRM ditentukan oleh tiga faktor utama, yaitu: Manusia, proses dan teknologi. Manusia adalah faktor nomor satu, karena CRM sebenarnya adalah bagaimana mengelola hubungan/ relasi antar manusia, sehingga diperlukan *personal touch* atau sentuhan-sentuhan pribadi dan manusiawi. Diperlukan attitude dan semangat dari dalam pelaku bisnis untuk lebih proaktif menggali dan mengenal pelanggannya secara lebih mendalam.

Disamping itu dibutuhkan pula proses, yaitu sistem dan prosedur yang membantu manusia untuk lebih mengenali dan menjalin hubungan dekat dengan pelanggan. Struktur Organisasi, kebijakan operasional, serta sistem *reward punishment* harus dapat mencerminkan apa yang dicapai dengan CRM.

Terakhir, setelah manusia dan prosesnya dipersiapkan, baru diperkenalkan teknologinya untuk lebih mempercepat dan mengoptimalkan faktor manusia dan proses dalam aktivitas CRM sehari-hari. Teknologi yang akan digunakan harus dapat diintegrasikan dengan infrastruktur yang sudah ada di perusahaan, harus sesuai dengan prasarana yang didasarkan kebutuhan, dan juga melihat visi arsitektur penunjang. Banyak orang beranggapan CRM itu sebuah hasil dari konsep ataupun aplikasi teknologi informasi. Suatu survei menunjukkan bahwa lebih dari 70% perusahaan yang menerapkan CRM mengalami kegagalan. Hal ini terjadi karena berangkat dari kesalahpahaman dalam melihat inisiatif CRM sebagai suatu teknologi, bukan suatu cara pandang baru dalam menjalankan bisnis. CRM bukanlah alat atau solusi cepat untuk menghadapi tantangan bisnis, melainkan suatu strategi yang tiada hentinya dan melibatkan seluruh aktivitas didalam usaha untuk melayani pelanggan semakin lebih baik lagi.

Tujuan dari kerangka kerja *Customer Relationship Management* :

1. Menggunakan hubungan yang sudah ada antara perusahaan dan pelanggan untuk meningkatkan laba perusahaan yang mana disini tingkat kepuasan wajib pajak. Hal ini berarti sudut pandang yang lebih luas kepada pelanggan dalam memaksimalkan hubungan pelanggan dengan perusahaan untuk melakukan penjualan *Up-selling* dan *Cross selling*, yang pada waktu bersamaan juga meningkatkan keuntungan perusahaan melalui identifikasi, penarikan dan pemeliharaan pelanggan terbaik.
2. Menggunakan informasi terintegrasi untuk menciptakan pelayanan yang memuaskan. Dengan menggunakan informasi pelanggan yang lebih baik dalam mencukupi kebutuhan pelanggan, dapat menghemat waktu pelanggan dan mengurangi frustrasi.
3. Menampilkan konsistensi, prosedur dan proses saluran jawaban.

CRM analitis atau *analytical CRM* menjadi bagian dari CRM yang mengarahkan ke penyimpanan, meneliti dan menerapkan pengetahuan tentang pelanggan dan sekitar jalan untuk mendekati pelanggan, yang secara khas menggunakan *database*, perkakas statistik dan metodologi pelaporan.

Manfaat *Analytical CRM* :

1. Dapat membantu ke arah temukan dan menyelidiki pengetahuan bermanfaat di dalam database pelanggan besar.
2. Golongkan pelanggan, perilaku pelanggan, memilih pasar mendekati atau mengali.

Langkah-langkah *Analytical CRM* :

Setelah data klien dikumpulkan dan disimpan, analisa yang nyata dapat berlangsung. Analisa proses tersebut dibuat dengan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Perumusan Masalah
Apa yang ingin kita ketahui

2. Persiapan
Survei sampel acak, kasus.
3. Analisa Pasti
Teknik statistik (Analisa *regresi*, penyelidikan analisa faktor)
4. Khayal
Hasil yang dapat dimengerti untuk para pemakai.

2.3 Blackbox Testing

Metode ujicoba *blackbox* memfokuskan pada keperluan fungsional dari software.

Ujicoba *blackbox* berusaha untuk menemukan kesalahan dalam beberapa kategori, diantaranya :

1. Fungsi-fungsi yang salah atau hilang
 2. Kesalahan *interface*
 3. Kesalahan dalam struktur data atau akses *database eksternal*
 4. Kesalahan performa
 5. Kesalahan *inisialisasi* dan *terminasi*
- Ada sepuluh langkah pada *blackbox testing* yaitu :
([http://www.teknokrat.ac.id/perangkat_ajar/New%20Folder/RPL\(2\)/BLACK_BOX_TESTING.pdf](http://www.teknokrat.ac.id/perangkat_ajar/New%20Folder/RPL(2)/BLACK_BOX_TESTING.pdf))

1. *Equivalence Partitioning*

- Membagi input menjadi kelas-kelas data yang dapat digunakan untuk menggenerasi kasus uji.
- Bertujuan untuk menemukan kelas-kelas kesalahan.
- Berdasarkan pada kesamaan kelas-kelas kondisi input.
- Sebuah kelas yang ekuivalen merepresentasikan kumpulan status/kondisi yang valid atau tidak valid
- Sebuah kondisi input dapat berupa nilai numerik yang spesifik, rentang nilai, kumpulan nilai yang berkaitan, atau kondisi *boolean*.
- Kelas ekuivalen dapat didefinisikan dengan kondisi berikut:

- Jika kondisi input mensyaratkan rentang nilai atau nilai yang spesifik, maka sebuah kelas ekivalen yang valid dan dua buah kelas ekivalen yang tidak valid akan terbentuk
- Jika sebuah kondisi input mensyaratkan sebuah *boolean* atau anggota dari sebuah himpunan, maka sebuah kelas ekivalen yang valid dan sebuah kelas ekivalen yang tidak valid akan terbentuk.
- Kasus uji untuk setiap domain input item data harus dikembangkan dan dieksekusi.

2. *Boundary Value Analysis/Limit Testing*

Banyak kesalahan terjadi pada kesalahan masukan.

- BVA mengijinkan untuk menyeleksi kasus uji yang menguji batasan nilai input.
- BVA merupakan komplemen dari *equivalence partitioning*. Lebih pada memilih elemen-elemen di dalam kelas ekivalen pada bagian sisi batas dari kelas.
- Contoh:
 - Untuk rentang yang dibatasi a dan b maka uji (a-1), a, (a+1), (b-1), b, (b+1).
 - Jika kondisi input mensyaratkan sejumlah n nilai maka uji dengan sejumlah (n-1), n dan (n+1) nilai.
 - Aplikasikan dua aturan sebelumnya pada kondisi output (buat table pengujian hasil outputnya untuk nilai maksimal dan minimal).
 - Jika struktur data internal dari program memiliki cakupan (misal: ukuran buffer, batas array) gunakan data input yang menguji batas cakupan.

3. *Comparison Testing*

- Pada beberapa aplikasi *reliability* dari sebuah perangkat lunak sangat penting.
- *Redundansi* perangkat keras dan perangkat lunak mungkin digunakan untuk meminimalisir kesalahan (*error*).
- Untuk *redundansi* perangkat lunak, gunakan tim yang terpisah untuk mengembangkan setiap versi perangkat lunak yang *independen*.
- Uji setiap versi dengan data yang sama untuk memastikan semua versi menghasilkan keluaran yang sama.
- Jalankan semua versi dengan paralel dan perbandingan keluaran secara *real-time*.
- Walau hanya dijalankan sebuah versi pada akhirnya, untuk beberapa aplikasi yang penting dapat mengembangkan versi independen dan menggunakan *comparison testing* atau *back-to-back testing*.
- Ketika output dari versi berbeda, maka setiap versi diinvestigasi jika ada kemungkinan *defect*.
- Metode ini tidak untuk menemukan kesalahan dari *spesifikasi*.

4. *Sample Testing*

- Melibatkan beberapa nilai yang terpilih dari sebuah kelas ekuivalen
- Mengintegrasikan nilai pada kasus uji
- Nilai-nilai yang terpilih mungkin dipilih dengan urutan tertentu atau interval tertentu

5. *Robustness Testing*

- Data input dipilih diluar *spesifikasi* yang telah didefinisikan
- Tujuan dari pengujian ini adalah membuktikan bahwa tidak ada kesalahan jika masukan tidak valid

6. Behavior Testing

- Hasil uji tidak dapat dievaluasi jika hanya melakukan pengujian sekali, tapi dapat dievaluasi jika pengujian dilakukan beberapa kali, misalnya pada pengujian struktur data *stack*

7. Requirement Testing

- Spesifikasi kebutuhan yang *terasosiasi* dengan perangkat lunak (*input /output/ fungsi/ performansi*) diidentifikasi pada tahap spesifikasi kebutuhan dan desain.
- *Requirement testing* melibatkan pembuatan kasus uji untuk setiap *spesifikasi* kebutuhan yang terkait dengan program
- Untuk memfasilitasinya, setiap *spesifikasi* kebutuhan bisa ditelusuri dengan kasus uji dengan menggunakan *traceability matrix*

8. Performance Testing

- Mengevaluasi kemampuan program untuk beroperasi dengan benar dipandang dari sisi acuan kebutuhan misalnya: aliran data, ukuran pemakaian memori, kecepatan eksekusi, dll
- Untuk mencari tahu beban kerja atau kondisi konfigurasi program
- *Spesifikasi* mengenai *performansi* didefinisikan pada saat tahap *spesifikasi* atau desain
- Dapat digunakan untuk menguji batasan lingkungan program

9. Uji Ketahanan (Endurance Testing)

- *Endurance Testing* melibatkan kasus uji yang diulang-ulang dengan jumlah tertentu dengan tujuan untuk mengevaluasi program apakah sesuai dengan *spesifikasi* kebutuhan.
- Contoh:

- Untuk menguji keakuratan operasi matematika (*floating point, rounding off, dll*)
- Untuk menguji manajemen sumber daya sistem (*resources*) (pembebasan sumber daya yang tidak benar, dll)
- input/outputs (jika menggunakan *framework* untuk memvalidasi bagian *input* dan *output*)
- *Spesifikasi* kebutuhan pengujian didefinisikan pada tahap *spesifikasi* kebutuhan atau desain

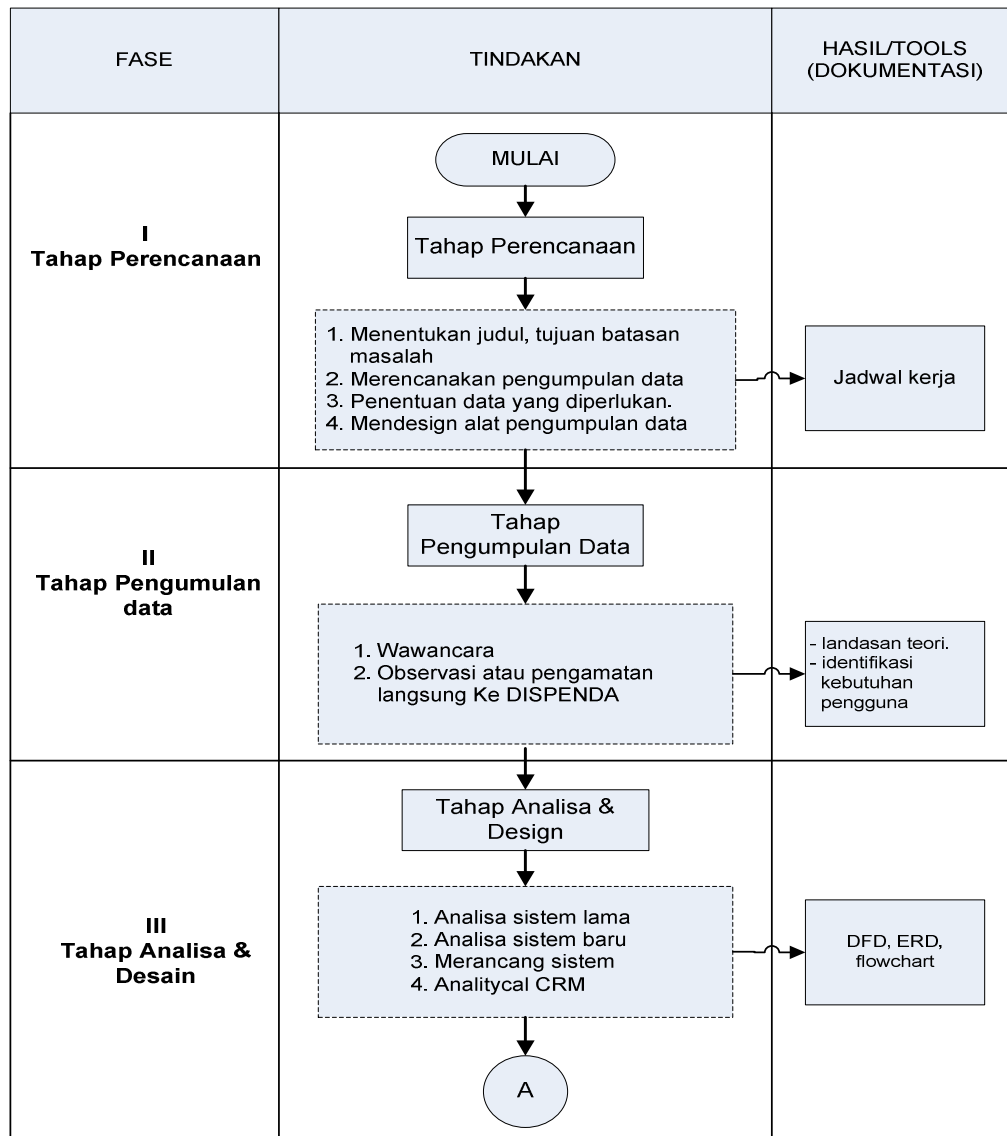
10. Uji Sebab-Akibat (*Cause-Effect Relationship Testing*)

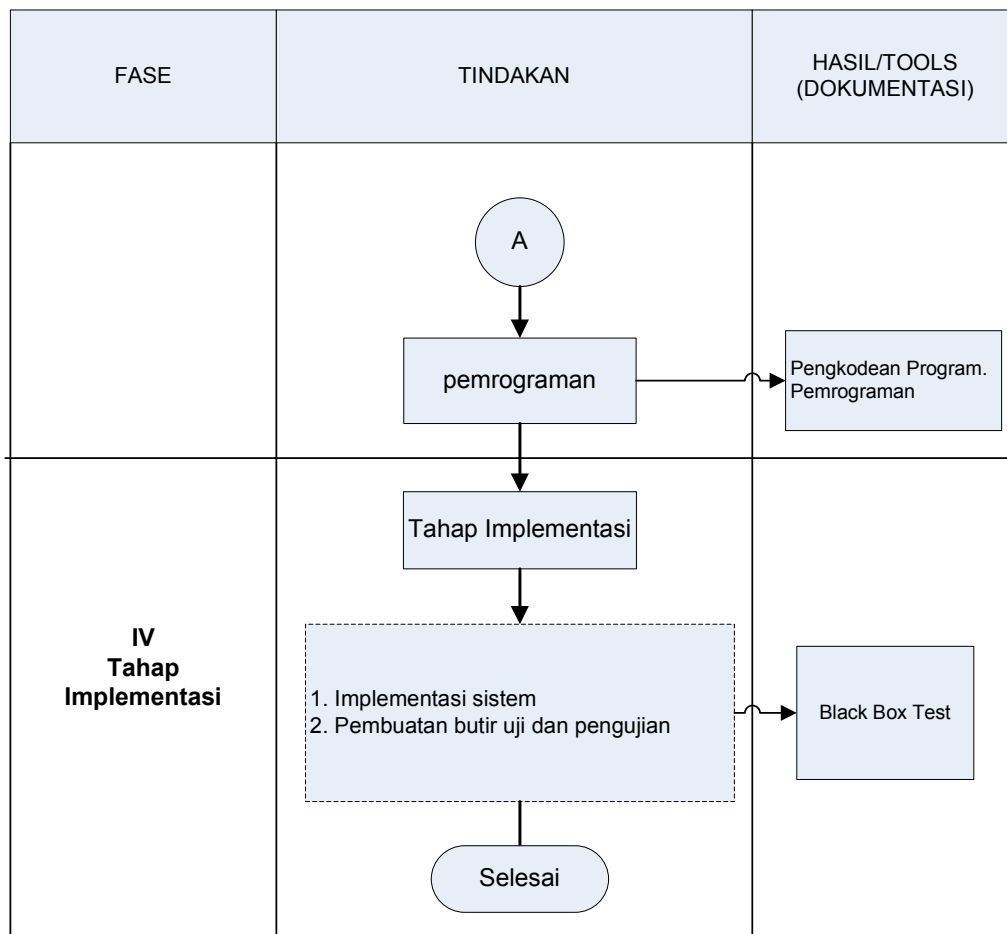
- Teknik ini merupakan suplemen dari *equivalence testing* dengan menyediakan cara untuk memilih kombinasi data input
- Melibatkan kondisi *input (cause)* dan kondisi *output (effect)* untuk mencegah pendefinisian kasus uji yang terlalu banyak
- Langkah
 - Bagi-bagi *spesifikasi* kebutuhan menjadi bagian yang memiliki kemungkinan kerja
 - Definisikan *cause* dan *effect* berdasarkan *spesifikasi* kebutuhan
 - Analisa *spesifikasi* kebutuhan untuk membuat hubungan logika
 - Tandai *graf* untuk jalur yang tidak mungkin berhubungan dengan kombinasi *cause effect* sesuai dengan batasan *spesifikasi* kebutuhan
 - Ubah *graf* menjadi tabel keputusan
 - kolom --> *test case*
 - baris --> *cause effect*
 - Ubah kolom dari tabel keputusan menjadi kasus uji

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Diagram Metodologi Penelitian





Gambar 3.1 Diagram Metodologi penelitian

3.2.Tahap Perencanaan.

Sebelum suatu sistem informasi dikembangkan, terlebih dahulu dimulai dengan adanya suatu kebijakan dan perencanaan untuk mengembangkan sistem itu sendiri. Tanpa adanya perencanaan yang baik, pengembangan sistem tidak akan berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Tahap perencanaan merupakan pedoman untuk melakukan, pengembangan sistem.

Hal-hal yang dilakukan untuk perencanaan adalah :

1. Menentukan judul, ada pun judul Tugas Akhir ini yaitu: ” ***APLIKASI PEMBAYARAN PAJAK HOTEL MENGGUNAKAN KONSEP CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) (Studi Kasus Pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru),***

2. Tujuan yang akan dicapai yaitu:

Mempelajari dan menerapkan CRM pada Dinas pendapatan Daerah Kota Pekanbaru. Menganalisa, merancang dan membuat Aplikasi Pembayaran Pajak Hotel pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru dengan menggunakan konsep CRM untuk dapat membantu meningkatkan kinerja Operasional dalam pembayaran pajak.

3. Merencanakan pengumpulan data (waktu pengumpulan data)
4. Menentukan data yang diperlukan.
5. Mendesain alat pengumpulan data (berupa *form* wawancara)

3.3.Tahap Pengumpulan Data.

1. Menentukan sumber data yang dibutuhkan yaitu studi literatur dengan cara membaca buku-buku, dan *browsing* yang berkaitan dengan materi tugas akhir.
2. Memperoleh data dari alat pengumpul data.
 - a. Observasi yaitu langsung melihat kepada keadaan sebenarnya di lapangan, yaitu pada Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru.
 - b. Wawancara yaitu memberikan pertanyaan kepada Kepala Bagian Keuangan yaitu yang bernama Bapak Ade Iskandar SE untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

3.4.Tahap Analisa dan Desain Sistem.

Langkah-langkah untuk pengembangan sistem :

1. Analisa Sistem Lama.

Menganalisa sistem yang sedang berjalan untuk mengetahui di mana kelemahan yang ada. Analisa sistem lama yang sedang berjalan yaitu mulai dari Pengisian surat pemberitahuan pajak, pencarian berapa pajak terutang dan berapa pajak yang telah dibayarkan, sampai pada pembayaran pajak, itu semua dilakukan secara manual sehingga petugas terlalu repot untuk melayani pembayaran pajak yang dilakukan oleh wajib pajak. Disamping itu wajib pajak sering terlambat dalam melakukan pembayaran pajak.

2. Analisa Sistem Baru.

1. Adapun rancangan analisa sistem yang baru nantinya disini digambarkan, petugas atau wajib pajak sendiri akan mendapatkan kemudahan dalam proses pembayaran pajak. Dimana waktu dalam proses pembayaran akan lebih singkat dan efisien. Disamping itu informasi pembayaran pajak, wajib pajak tidak perlu harus menanyakan kepada bagian pendataan dan penetapan pajak. Mereka hanya perlu mengklik informasi pembayaran pajak pada sistem, yang mana nantinya berujung kepada ketaatan dalam melakukan pembayaran pajak.
2. Menggunakan Konsep *Analytical Customer Relationship Management* dalam proses membangun perancangan yang akan dibuat. Untuk lebih jelas lagi lihat pada BAB IV.

3.5.Tahap Implementasi dan Pengujian Sistem.

Tahap implementasi yaitu Mengimplementasikan sistem yang telah dibangun untuk memberikan layanan informasi kepada user dengan tahap analisa dan tahap perancangan sistem yang telah dikembangkan. Pengujian sistem dilakukan dengan menggunakan *black box*. Untuk lihat lebih detail lagi lihat pada BAB V.

BAB IV

ANALISA DAN PERANCANGAN

4.1 Analisa

Pada sub-bab ini akan dibahas tentang analisa sistem yang mendukung kinerja aplikasi serta deskripsi perangkat lunak yang akan dirancang termasuk pembahasan tentang prosedur kerja yang terdapat dalam perangkat lunak

4.1.1 Analisa Sistem Lama

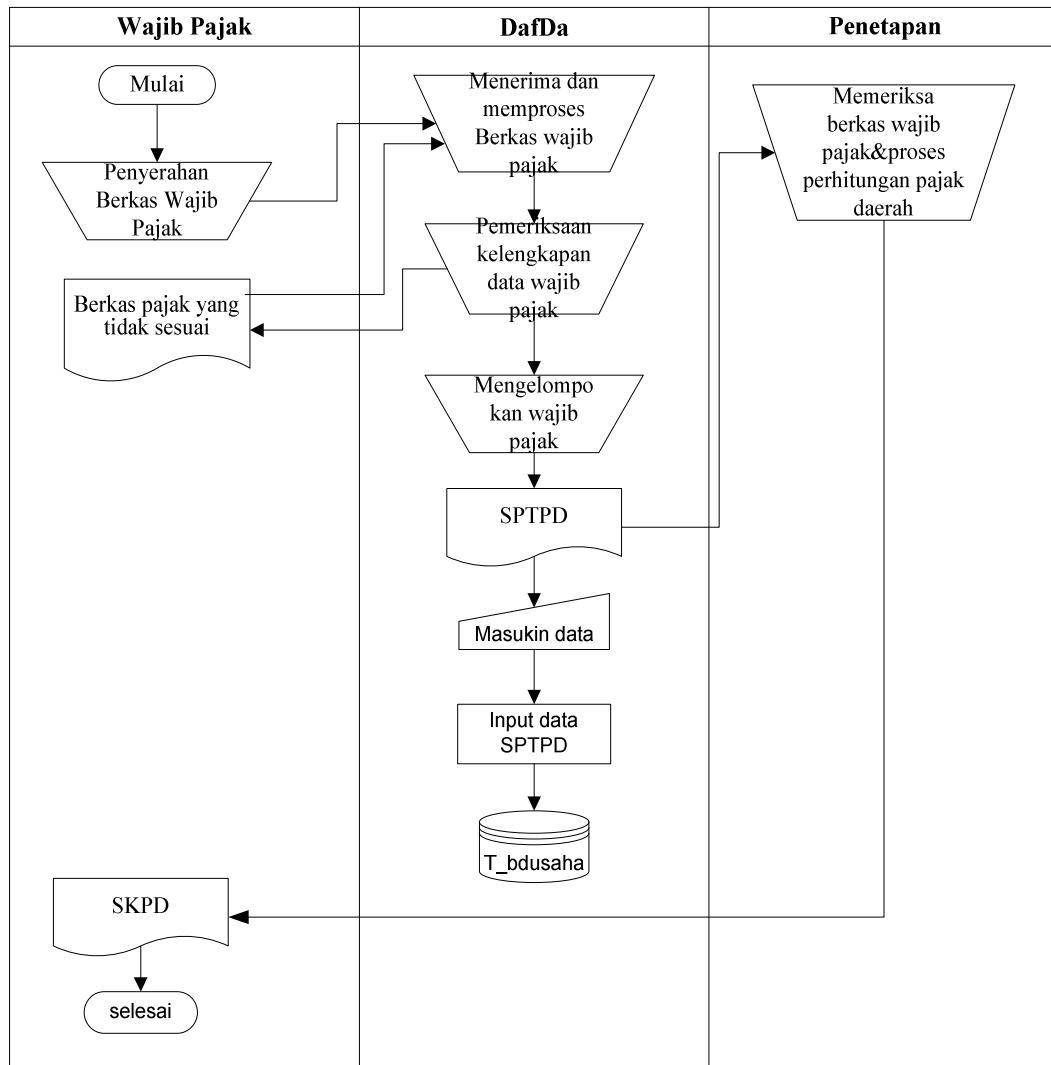
Menjelaskan hasil pengamatan terhadap sistem lama (sistem yang sedang berjalan) yang akan dibuat sistem informasinya, meliputi deskripsi prosedur kerja, deskripsi dokumen yang terlibat, dan identifikasi kebutuhan pemakai (*user requirements*).

4.1.1.1 Deskripsi Prosedur Kerja

1. Prosedur Pendaftaran Wajib Pajak

- a. Wajib pajak menyerahkan berkas wajib pajak disertai dengan daftar omset pajak ke loket Pendaftaran dan Pendataan.
- b. Petugas bagian Pendaftaran dan Pendataan menerima, meneliti kelengkapan dan keabsahan berkas wajib pajak. Jika berkas wajib pajak lengkap maka akan diserahkan ke bagian penetapan, sedangkan untuk berkas wajib pajak yang tidak lengkap akan diberikan ke wajib pajak.
- c. Petugas melakukan penelitian pada berkas tersebut dan mengelompokkan wajib pajak tersebut yang termasuk wajib pajak lama atau wajib pajak baru.
- d. Petugas membubuhkan paraf pada formulir pendaftaran yang diterima, dan memberikan SPTPD dan formulir tersebut kepada pemohon untuk diserahkan ke bagian penetapan pajak.
- e. Kemudian Petugas menyimpan data pendaftaran kedalam database T_bdusaha.

- f. Petugas Pendaftaran dan Pendataan meneruskan berkas wajib pajak kepada bagian penetapan pajak.

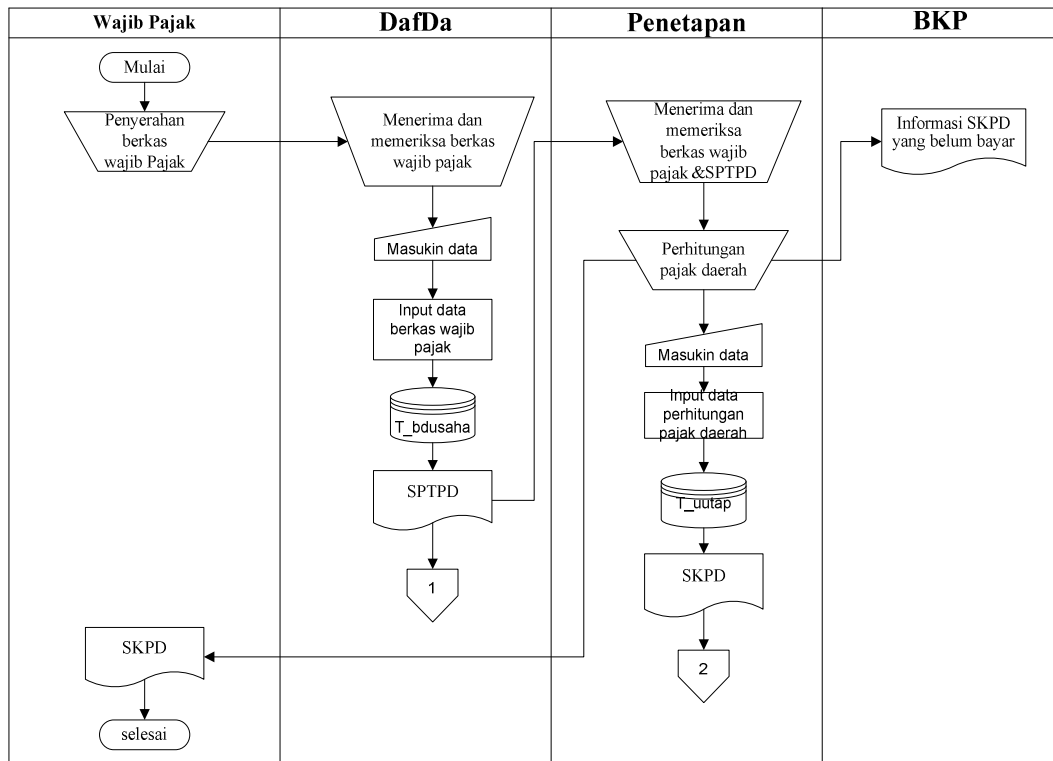


Gambar 4.1 Flowchart Pendaftaran Wajib Pajak

2. Prosedur Penetapan Wajib pajak

- i. Petugas bagian Penetapan memeriksa berkas permohonan pajak dan SPTPD yang datang dari bagian Pendaftaran dan Pendataan .
- ii. Petugas bagian penetapan menghitung pajak daerah tersebut sesuai dengan SPTPD.
- iii. Petugas bagian Penetapan pajak menyimpan data tersebut ke dalam database T_uutap untuk database pajak.

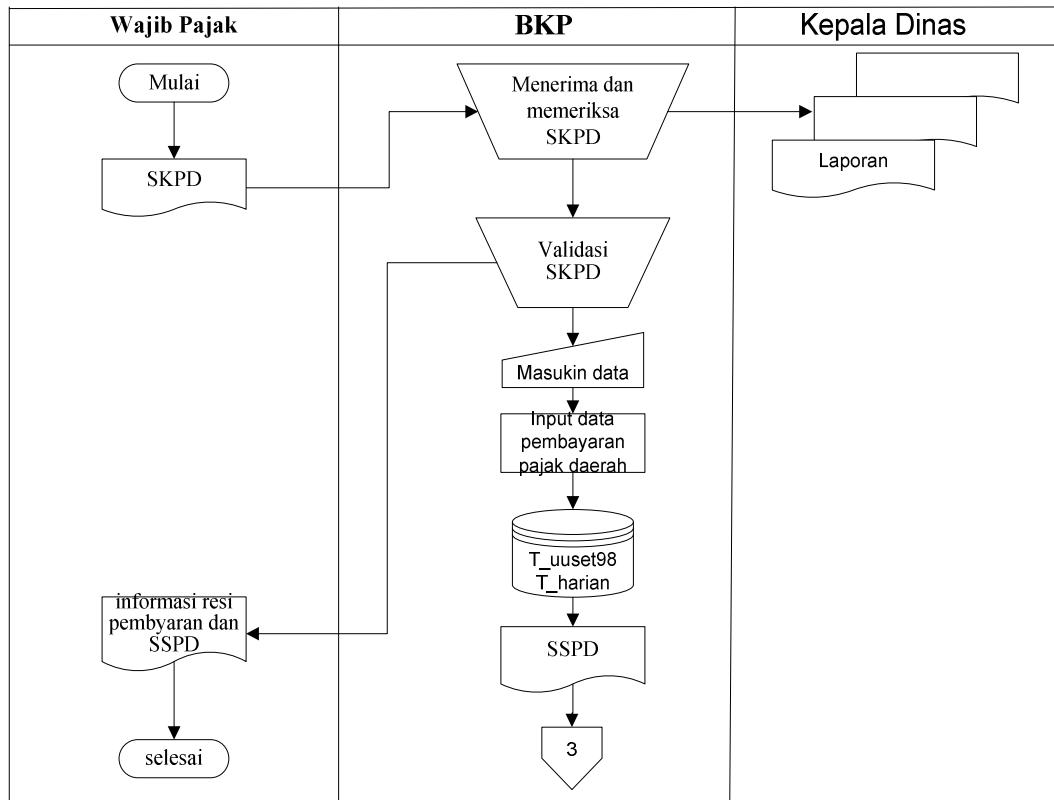
- iv. Setelah itu petugas memberikan dan menetapkan SKPD serta membubuhkan paraf pada formulir tersebut.
- v. Kemudian meneruskan berkas wajib pajak kepada bagian BKP.



Gambar 4.2 Flowchart Penetapan Wajib Pajak

3. Prosedur Pembayaran

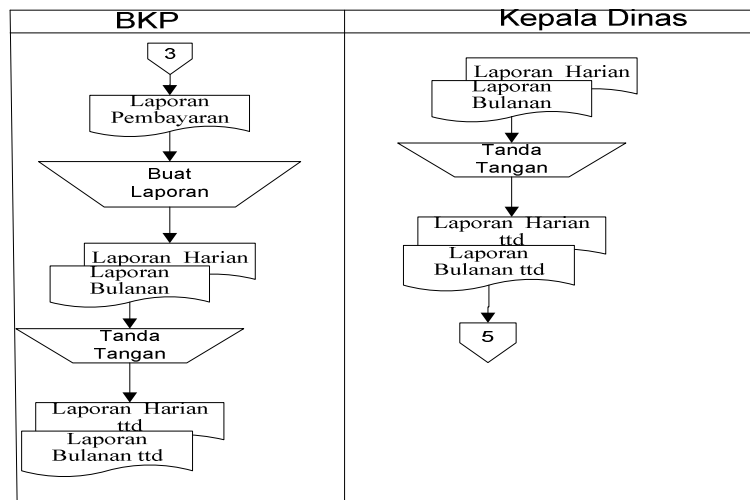
- a. Petugas bagian BKP memeriksa berkas wajib pajak dan SKPD belum bayar yang datang dari bagian Penetapan .
- b. Setelah terekam dan mendapatkan SKPD, maka petugas melakukan validasi pajak atau SKPD yang harus dibayar.
- c. Setelah proses validasi pajak selesai maka petugas memberikan resi pembayaran kepada wajib pajak dengan SSPD dan berkas wajib pajak.
- d. Pembayaran yang dilakukan wajib pajak akan disimpan dalam database pembayaran.
- e. Jika Kepala Dinas meminta laporan maka SKPD akan diteruskan ke Kepala Dinas sebagai laporan pembayaran harian.



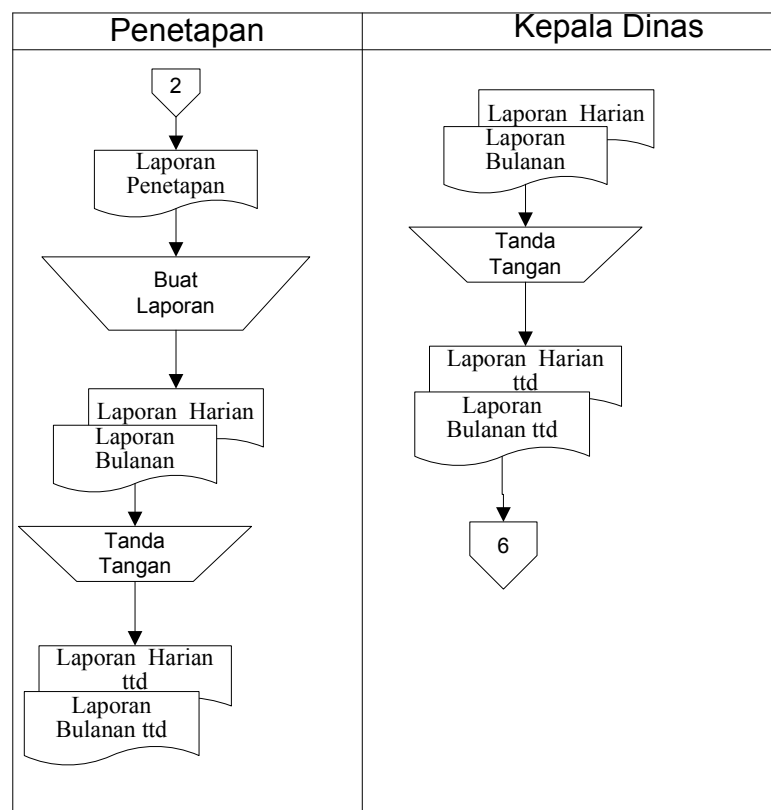
Gambar 4.3 Flowchart Pembayaran

4. Prosedur Pembuatan Laporan

- Setiap awal bulan Kepala Dinas menerima laporan harian dan bulanan atas transaksi yang terjadi dari petugas BKP.
- Dari arsip laporan tersebut Kepala Dinas dapat mengetahui berapa banyak data setor yang masuk.
- Setiap awal bulan Kepala Dinas menerima laporan harian dan bulanan atas penetapan pajak daerah yang terjadi dari petugas Penetapan.
- Dari arsip laporan tersebut Kepala Dinas dapat mengetahui berapa banyak data penetapan pajak daerah yang masuk.



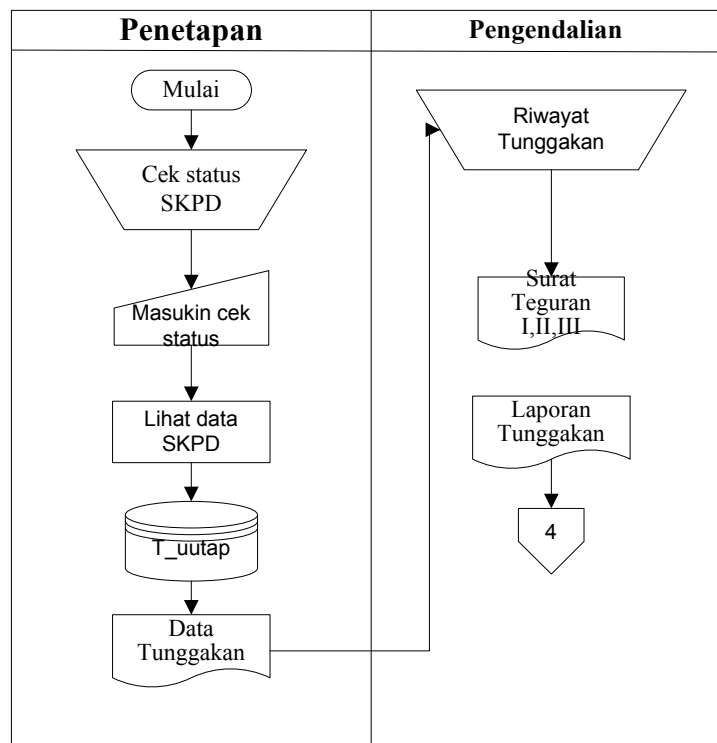
Gambar 4.4 Flowchart Laporan Pembayaran



Gambar 4.5 Flowchart Laporan Penetapan

5. Prosedur Keterlambatan Pembayaran

- a. Petugas bagian Penetapan memeriksa SKPD yang terdapat dalam database T_uutap.
- b. Setelah memeriksa SKPD yang terlambat bayar maka petugas bagian penetapan meneruskan ke bagian pengendalian.
- c. Petugas bagian Pengendalian memeriksa riwayat tunggakan, maka petugas dapat mengetahui wajib pajak yang terlambat dalam pembayaran pajak daerah tersebut.
- d. Setelah mengetahui wajib pajak yang terlambat bayar maka petugas mengeluarkan STPD atau Surat Teguran I, jika wajib pajak masih belum bayar maka akan dikeluarkan Surat Teguran ke II sampai Surat Teguran ke III, dan bila masih belum bayar juga, maka akan dilakukan penyitaan jalur hukum untuk wajib pajak yang mempunyai tunggakan
- e. Setelah STPD dikeluarkan wajib pajak harus melakukan pembayaran.
- f. Setelah itu bagian Pengendalian membuat laporan tunggakan.



Gambar 4.6 Flowchart Keterlambatan

| No | Kelemahan | Usulan |
|----|---|---|
| 1. | Penggisian Surat Pemberitahuan Pajak Daerah masih dilakukan secara Manual | Penggisian Surat Pemberitahuan Pajak Daerah dilakukan dengan pengentryan Data pada sistem komputer |
| 2. | Pencarian berapa pajak yang telah dibayarkan oleh wajib pajak, petugas pajak harus membuka arsip-arsip wajib pajak yang bersangkutan. | Pencarian berapa pajak yang telah dibayarkan oleh wajib pajak, dilakukan oleh sistem komputer, petugas tinggal menjalankannya saja. |
| 3. | Membutuhkan waktu yang lama untuk melakukan pencarian dan total pajak yang telah dibayarkan oleh wajib pajak. | Hanya membutuhkan sedikit waktu untuk melakukan pencarian dan total pajak yang telah dibayarkan oleh wajib pajak. |
| 4. | Penyimpanan data wajib pajak, masih menggunakan Arsip-arsip. | Penyimpanan data wajib pajak, disimpan didalam database. |
| 5. | Wajib pajak Sering terlambat bayar dalam pembayaran pajak. | Wajib pajak tepat waktu dalam pembayaran pajak. |

Tabel 4.1 Kelemahan dan usulan perbaikan

4.1.2 Analisa Sistem Baru

Berdasarkan dari kelemahan-kelemahan diatas, yang ada pada Dinas Pendapatan Daerah (DISPENDA). Maka dapat dirancang suatu sistem informasi yang dapat membantu dalam pelaksanaan pembayaran pajak, dimana dalam studi kasus ini adalah Pembayaran Pajak Hotel. Diharapkan Aplikasi pembayaran pajak hotel ini dapat membuka kesadaran wajib pajak dalam membayar pajaknya tepat waktu. Untuk itu diperlukan suatu strategi yang dapat membuat wajib pajak merasa senang, puas dan nyaman serta tepat waktu dalam melakukan pembayaran

pajak. Dimana strategi itu dikenal dengan strategi *Customer Relationship Management* yang disingkat CRM.

Didalam aplikasi ini, konsep CRM yang diterapkan adalah sistem bonus, dimana wajib pajak yang membayar pajak akan puas dan selalu tepat waktu dalam pembayaran pajak. Sistem bonus berlaku dari seringnya wajib pajak melakukan pembayaran pajak sebelum tanggal 10 setiap 3 bulan sekali, dimana bonus didapatkan pada bulan ke empat. Penghitungan sistem bonus dihitung dari jumlah bayar bulanan dikali 10%, lalu pajak bulanan dikurangi bonus, jadi pajak yang dibayarkan dibulan keempat telah dikurangi dengan bonus. Dengan rumus:

$$* \text{ Pajak Bulanan} \times 10\% = \text{Bonus}$$

$$* \text{ Pajak yang dibayarkan} = \text{Pajak Bulanan} - \text{Bonus}$$

Contoh :

Wajib pajak yang membayar pajak sebesar Rp. 500.000 setiap bulannya maka dibulan ke empat, wajib pajak hanya membayar Rp. 450.000, ini didapat, berdasarkan perhitungan bonus. Dimana perhitungannya sebagai berikut ;

$$\text{Rp. 500.000} \times 10\% = \underline{\text{Rp. 50.000}} \text{ ----- Bonus}$$

Jadi pajak yang dibayarkan di bulan keempat ;

$$\text{Rp. 500.000} - \text{Rp. 50.000} = \underline{\text{Rp. 450.000}}$$

Disamping itu aplikasi ini juga memberikan informasi tentang berapa pajak yang dibayarkan selama 1 tahun kepada wajib pajak. Yang mana informasi ini dapat diakses oleh wajib pajak yang bersangkutan, tapi hanya sebatas melihat data wajib pajak tanpa bisa dirubah oleh wajib pajak. Selain itu daftar bagi wajib pajak yang bayar tepat waktu akan ditampilkan ke daftar wajib pajak yang akan mendapatkan bonus, yang mana bonus didapatkan setelah 3 kali bayar tepat waktu tiap bulannya berturut-turut.

4.1.2.1 Identifikasi Kebutuhan Pemakai

Berikut penjelasan dari identifikasi kebutuhan pemakai :

- a. Sistem harus dapat dioperasikan oleh Petugas Administrasi Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru.

- b. Data yang menjadi masukan untuk sistem harus di *entry* langsung dari sumber datanya dan hasilnya harus dapat dibaca oleh bagian-bagian lain yang membutuhkan.
- c. Perangkat lunak yang dibuat harus mampu menyimpan berbagai data yang berkaitan.

4.1.2.2 Analisa Kebutuhan Sistem

Pada sub-bab ini akan dijelaskan tentang kondisi atau kemampuan yang harus dipenuhi oleh sistem sesuai dengan spesifikasi yang diinginkan oleh pemakai meliputi kebutuhan informasi dan kebutuhan perangkat lunak atau proses penyampaian informasi. Analisa kebutuhan sistem ini merupakan analisa dari perangkat lunak yang akan dibangun berdasarkan pengguna perangkat lunak dan kebutuhannya. Disamping itu sistem juga memerlukan database yang cukup besar untuk menyimpan data-data wajib pajak dan dapat membantu pekerjaan Petugas Administrasi Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru.

4.1.2.3 Kebutuhan Informasi

| No | Informasi yang Dibutuhkan | Tujuan | Frekuensi |
|----|---|-------------|--|
| 1. | Formulir Pendaftaran | Wajib Pajak | Setiap pendaftaran. |
| 2. | Surat Ketetapan Pajak Daerah atau SKPD | Wajib Pajak | Setiap penetapan pajak. |
| 3. | Surat Pemberitahuan Pajak Daerah atau SPTPD | Wajib Pajak | Setiap wajib pajak yang akan membayar pajak. |
| 4. | Surat Tagihan Pajak Daerah atau STPD | Wajib Pajak | Setiap Wajib Pajak yang terlambat dalam membayar pajak daerah. |

| | | | |
|---|------------------------------------|-------------|---|
| 5 | Surat Setor Pajak Daerah atau SSPD | Wajib Pajak | Setiap ada transaksi pembayaran pajak daerah. |
|---|------------------------------------|-------------|---|

Tabel 4.2 Kebutuhan Informasi

4.1.2.4 Kebutuhan Aplikasi

A. *Server*

a. Uraian Tugas :

Mengolah data maupun informasi yang ada pada Sistem Informasi Pelayanan DISPENDA Kota Pekanbaru meliputi pemberian berbagai informasi yang ditampilkan pada Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan DISPENDA Kota Pekanbaru.

b. Pengguna aplikasi server :

Pengguna aplikasi pada *server* adalah admin yaitu petugas Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru berdasarkan tugasnya.

B. *Client*

a. Uraian Tugas :

Pada bagian ini hanya mendapatkan informasi tentang Pajak Daerah yang merupakan Pendapatan Asli Daerah Kota Pekanbaru seperti, pajak hotel.

b. Pengguna aplikasi client :

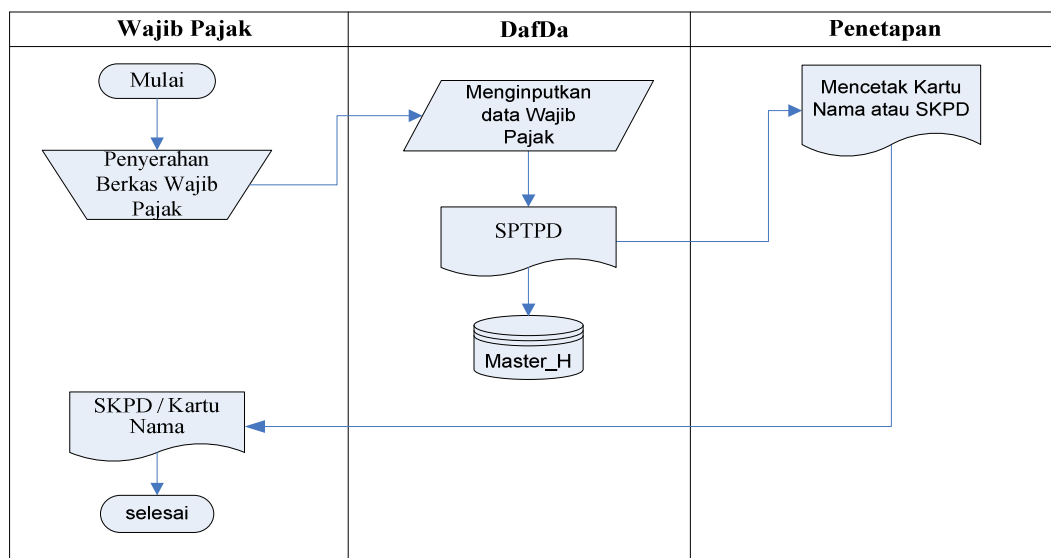
Pengguna aplikasi *client* yaitu setiap wajib pajak maupun Petugas Dinas Pendapatan Daerah yang ingin memperoleh informasi tentang Pajak Daerah yang merupakan Pendapatan Asli Daerah Kota Pekanbaru, yakni pajak hotel.

1. Prosedur Pendaftaran Wajib Pajak

- a. Wajib pajak menyerahkan berkas wajib pajak disertai dengan daftar omset

pajak ke loket Pendaftaran dan Pendataan.

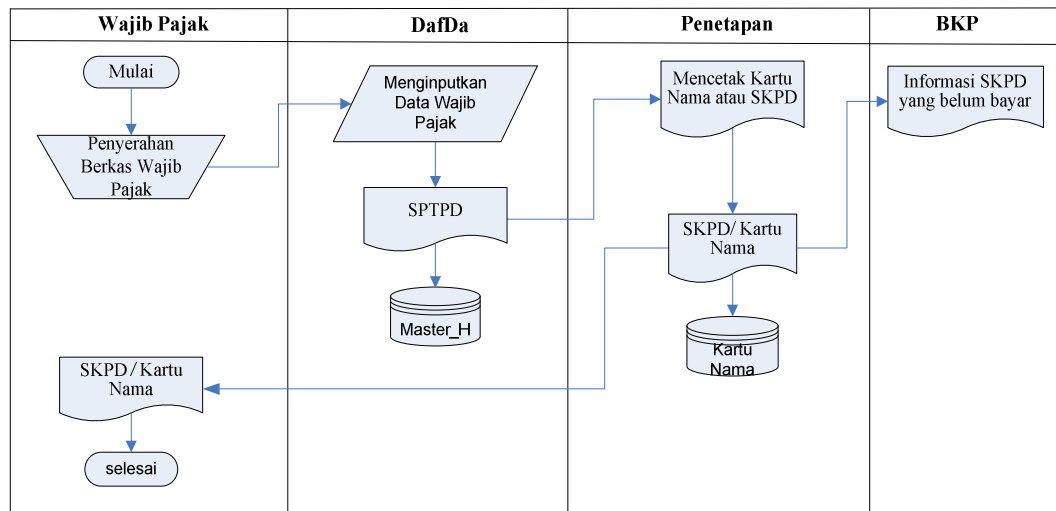
- b. Petugas bagian Pendaftaran dan Pendataan menerima, meneliti kelengkapan dan keabsahan berkas wajib pajak.
- c. Kemudian Petugas Dafda Menginputkan Data Wajib Pajak yang telah diberikan oleh Wajib Pajak dan Kemudian menyimpan di dalam database Master_H.
- d. Petugas Pendaftaran dan Pendataan meneruskan berkas wajib pajak kepada bagian penetapan pajak.



Gambar 4.7 Flowchart Pendaftaran Wajib Pajak

2. Prosedur Penetapan Wajib pajak

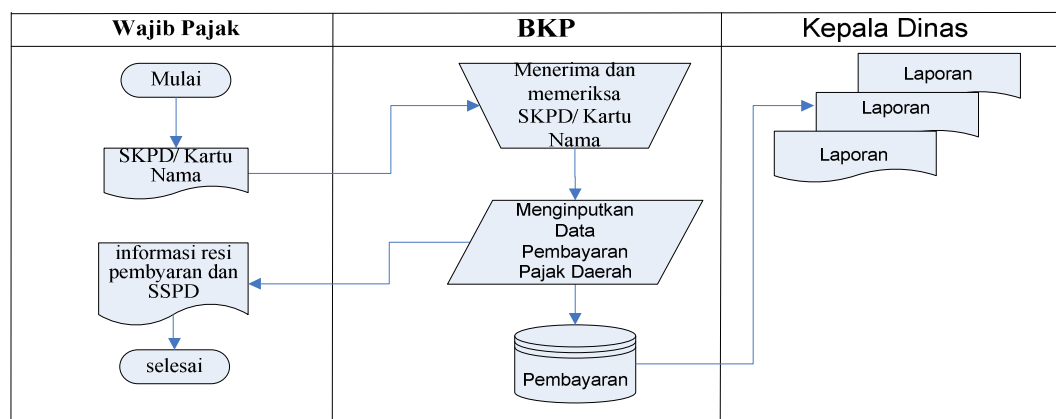
- a. Petugas bagian Penetapan memeriksa berkas permohonan pajak dan SPTPD yang datang dari bagian Pendaftaran dan Pendataan .
- b. Petugas bagian penetapan mencetak Kartu Nama atau SKPD sebagai tanda bahwa Wajib Pajak tersebut telah ditetapkan dan mempunyai ID Card.
- c. Petugas bagian Penetapan pajak menyimpan data tersebut ke dalam database Penetapan yaitu Kartu Nama.
- d. Kemudian meneruskan berkas wajib pajak kepada bagian BKP.



Gambar 4.8 Flowchart Penetapan Wajib Pajak

3. Prosedur Pembayaran

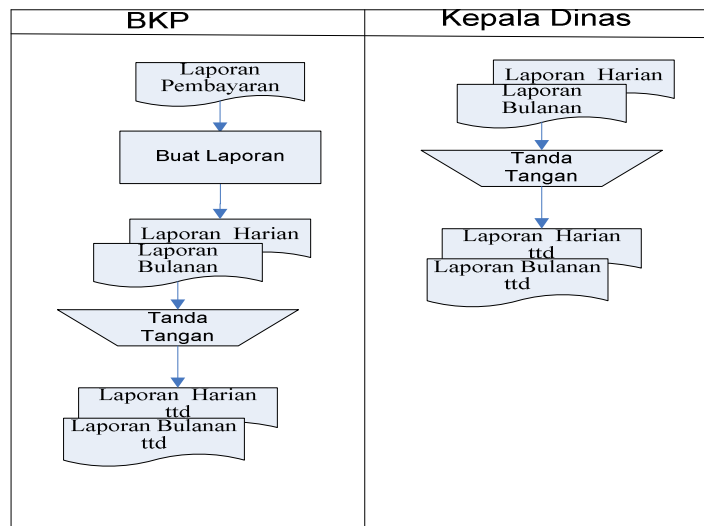
- Petugas bagian BKP memeriksa berkas wajib pajak dan SKPD belum bayar yang datang dari bagian Penetapan .
- Petugas BKP menginputkan data Pembayaran yang dilakukan oleh wajib pajak, kemudian akan disimpan dalam database pembayaran.
- Wajib Pajak mendapatkan resi pembayaran dan Surat Setoran Pajak (SSPD).
- Jika Kepala Dinas meminta laporan maka SKPD akan diteruskan ke Kepala Dinas sebagai laporan pembayaran.



Gambar 4.9 Flowchart Pembayaran

4. Prosedur Pembuatan Laporan

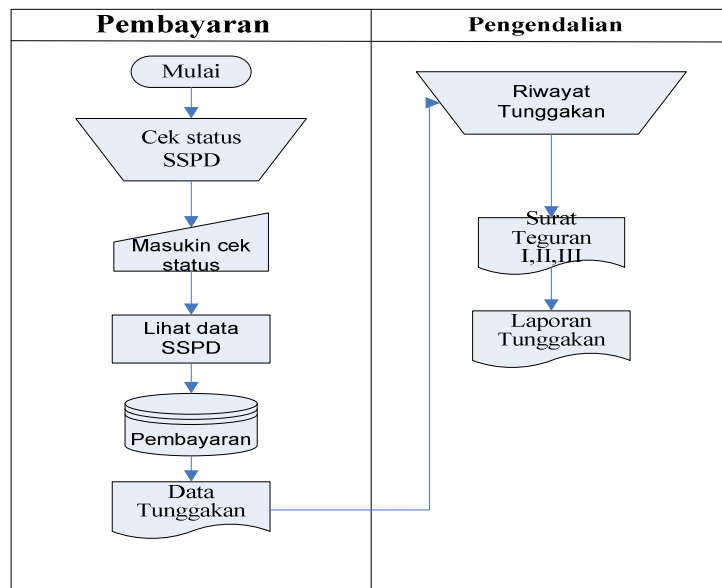
- Setiap awal bulan Kepala Dinas menerima laporan harian dan bulanan atas transaksi yang terjadi dari petugas BKP.
- Dari arsip laporan tersebut Kepala Dinas dapat mengetahui berapa banyak data setor yang masuk.



Gambar 4.10 Flowchart Laporan Pembayaran

5. Prosedur Keterlambatan Pembayaran

- Petugas bagian Pembayaran memeriksa SSPD yang terdapat dalam database pembayaran.
- Setelah memeriksa SSPD yang terlambat bayar maka petugas bagian pembayaran meneruskan ke bagian pengendalian.
- Petugas bagian Pengendalian memeriksa riwayat tunggakan, maka petugas dapat mengetahui wajib pajak yang terlambat dalam pembayaran pajak daerah tersebut.
- Setelah mengetahui wajib pajak yang terlambat bayar maka petugas mengeluarkan STPD atau Surat Teguran I, jika wajib pajak masih belum bayar maka akan dikeluarkan Surat Teguran ke II sampai Surat Teguran ke III, dan bila masih belum bayar juga, maka akan dilakukan penyitaan jalur hukum untuk wajib pajak yang mempunyai tunggakan.
- Setelah STPD dikeluarkan wajib pajak harus melakukan pembayaran.
- Setelah itu bagian Pengendalian membuat laporan tunggakan.



Gambar 4.11 Flowchart Keterlambatan

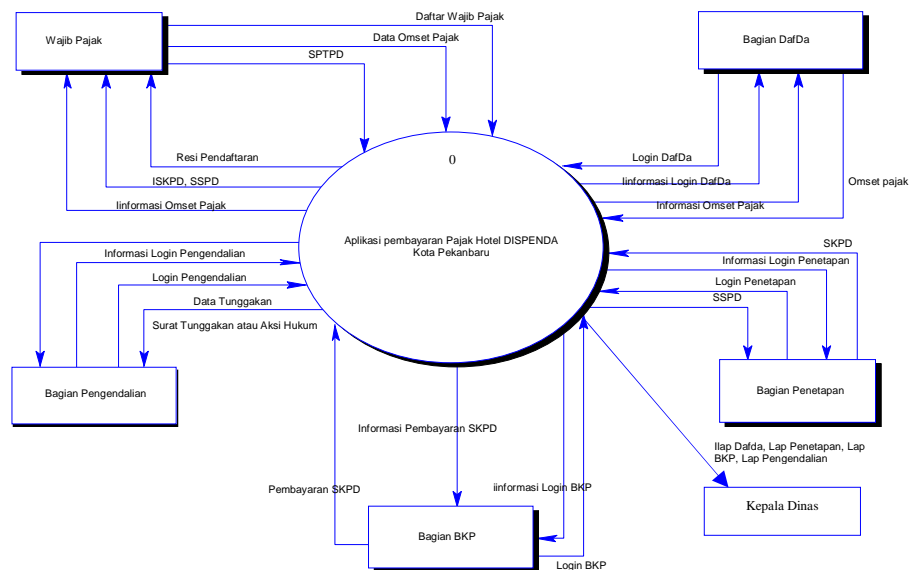
4.2 Perancangan

Pada sub-bab ini akan dibahas tentang perancangan Aplikasi Pembayaran Pajak Hotel Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru. Berikut perancangan perangkat lunak yang akan dibangun :

4.2.1 Diagram Konteks (*Context Diagram*)

Pada sub-bab ini akan digambarkan proses dalam Aplikasi Pembayaran Pajak Hotel Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru beserta alir data dan entitas yang dibutuhkan dalam pembangunan aplikasi tersebut.

Dibawah ini merupakan gambar *context diagram* dari perangkat lunak yang akan dibangun :



Gambar 4.12 Context Diagram

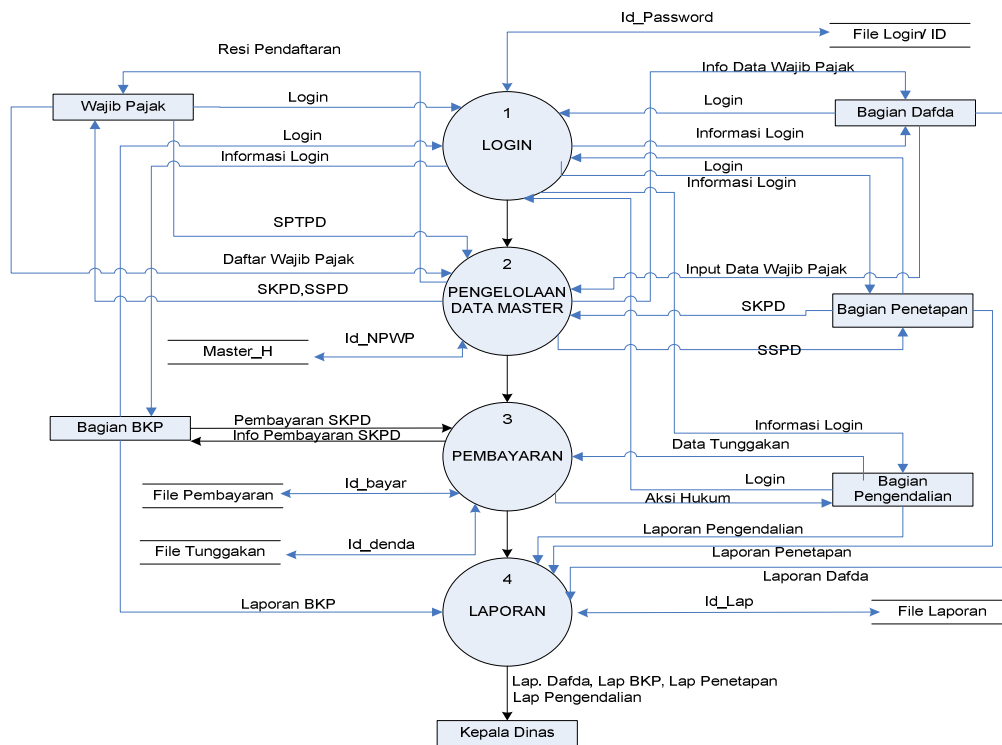
Pada Perangkat Lunak Aplikasi Pembayaran Pajak Hotel Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru ini terdiri dari lima entitas yaitu :

1. **Wajib Pajak** : merupakan pemohon yang melakukan pembayaran pajak daerah.
2. **Pendaftaran dan Pendataan** : merupakan petugas bagian pendaftaran dan pendataan wajib pajak.
3. **Penetapan** : merupakan petugas/pegawai yang melakukan penetapan pajak daerah.
4. **BKP** : merupakan petugas/pegawai bagian kasir yang menerima pembayaran dari wajib pajak.
5. **Pengendalian** : merupakan petugas/pegawai yang mengeluarkan surat teguran atau STPD jika wajib pajak terlambat dalam membayar pajak daerah.
6. **Kepala Dinas** : merupakan kepala kantor yang mengawasi setiap transaksi pembayaran pajak dari laporan yang di berikan setiap bagian sub seksi.

4.2.2 Data Flow Diagram (DFD)

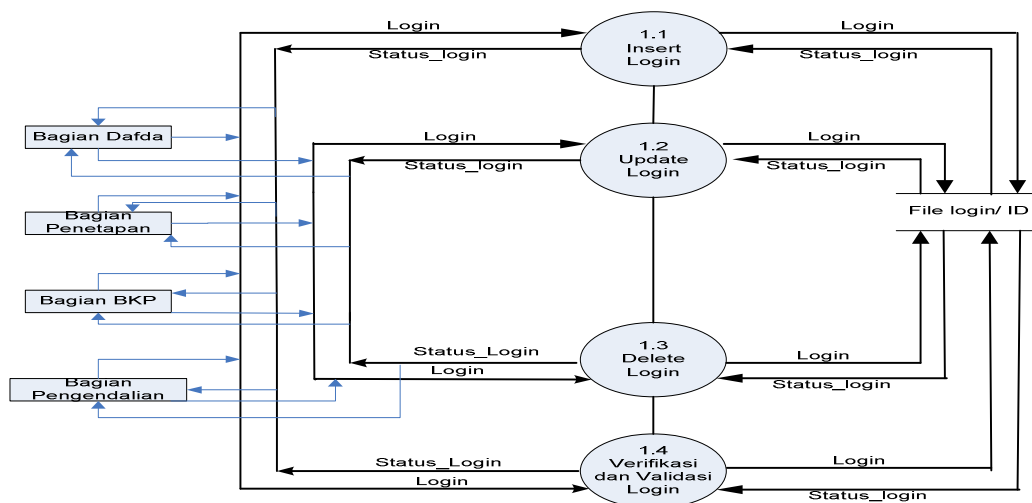
4.2.2.1 DFD (Data Flow Diagram) Level 1 Aplikasi Pembayaran Pajak Hotel

DISPENDA Kota Pekanbaru



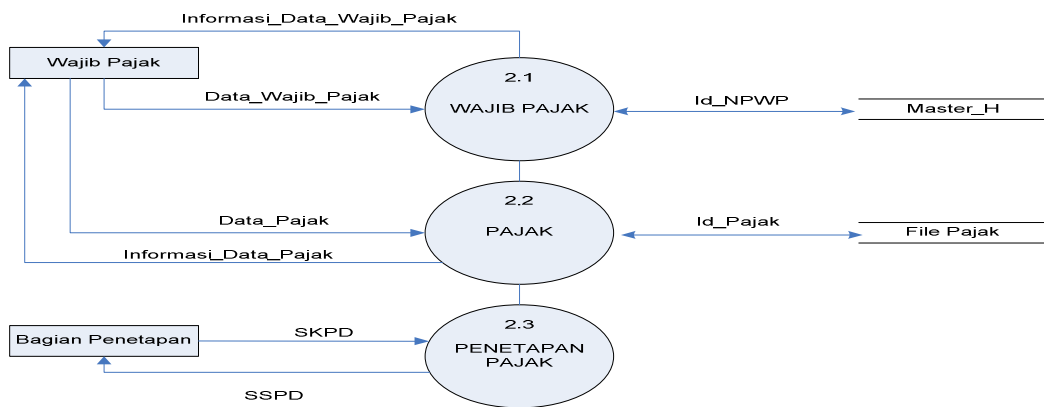
Gambar 4.13 DFD Level 1 Aplikasi pembayaran Pajak Hotel DISPENDA Kota Pekanbaru

4.2.2.2 DFD Level 2 Proses 1 Login



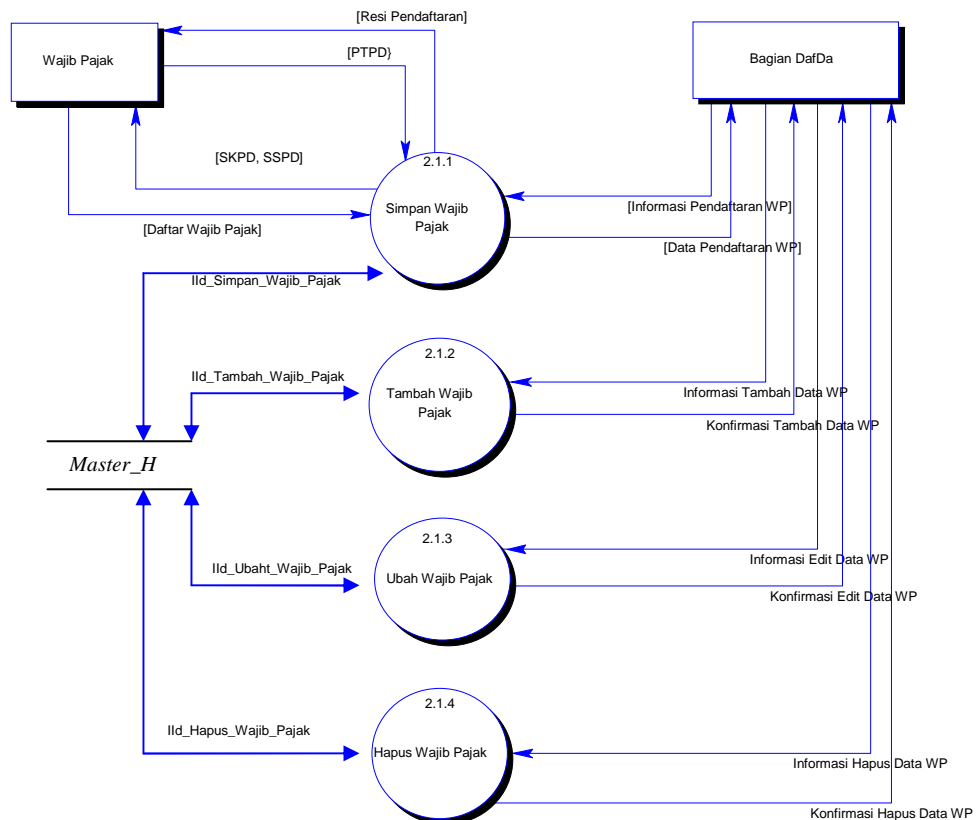
Gambar 4.14 DFD Level 2 Proses 1 Login

4.2.2.3 Spesifikasi Proses DFD Level 2 Proses 2 Pengelolaan Data Master



Gambar 4.15 DFD Level 2 Proses 2 Pengelolaan Data Master

4.2.2.4 Spesifikasi Proses DFD Level 3 Proses 2.1 Wajib Pajak



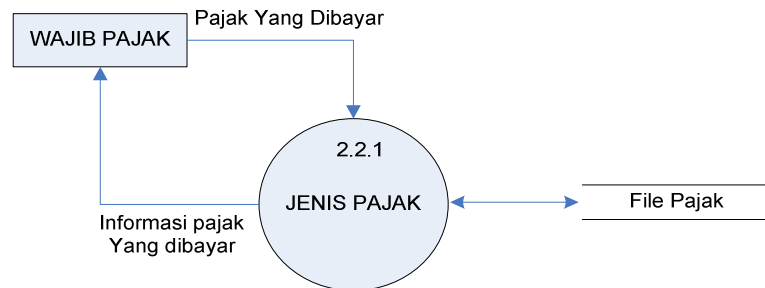
Gambar 4.16 DFD Level 2 Proses 2.1 Pendaftaran Wajib pajak

Tabel Spesifikasi Proses DFD Level 1 Proses Pengelolaan Data Wajib Pajak

| Nama Proses | Data In | Data Out | Logika Proses |
|--|---|--|---|
| Proses 2.1.1 : “Simpan Wajib Pajak” | <ul style="list-style-type: none"> Data WP | <ul style="list-style-type: none"> Informasi WP | <u>Begin</u> while masukkan perolehan data wajib pajak do baca data wajib pajak rekam data wajib pajak pada tabel T_bdusaha <u>End</u> |
| Proses 2.1.2 : “Tambah Wajib Pajak” | <ul style="list-style-type: none"> Data SPTPD No pendaftaran WP | <ul style="list-style-type: none"> Informasi omset pajak File WP | <u>Begin</u> baca data wajib pajak pilih proses while pilihan = proses tambah data wajib pajak do add wajib pajak pada tabel master hotel <u>End</u> |
| Proses 2.1.3 : “Ubah Wajib Pajak” | <ul style="list-style-type: none"> Informasi edit data WP | <ul style="list-style-type: none"> Konfirmasi edit data WP | <u>Begin</u> baca data wajib pajak pilih proses while pilihan = proses edit data wajib pajak do update wajib pajak pada tabel T_bdusaha <u>End</u> |
| Proses 2.1.4 : “Hapus Wajib Pajak” | <ul style="list-style-type: none"> Informasi hapus data WP | <ul style="list-style-type: none"> Konfirmasi hapus data WP | <u>Begin</u> Baca data wajib pajak pilih proses <u>While</u> pilihan = proses hapus <u>Do</u> delete data wajib pajak pada tabel T_bdusaha <u>End</u> |

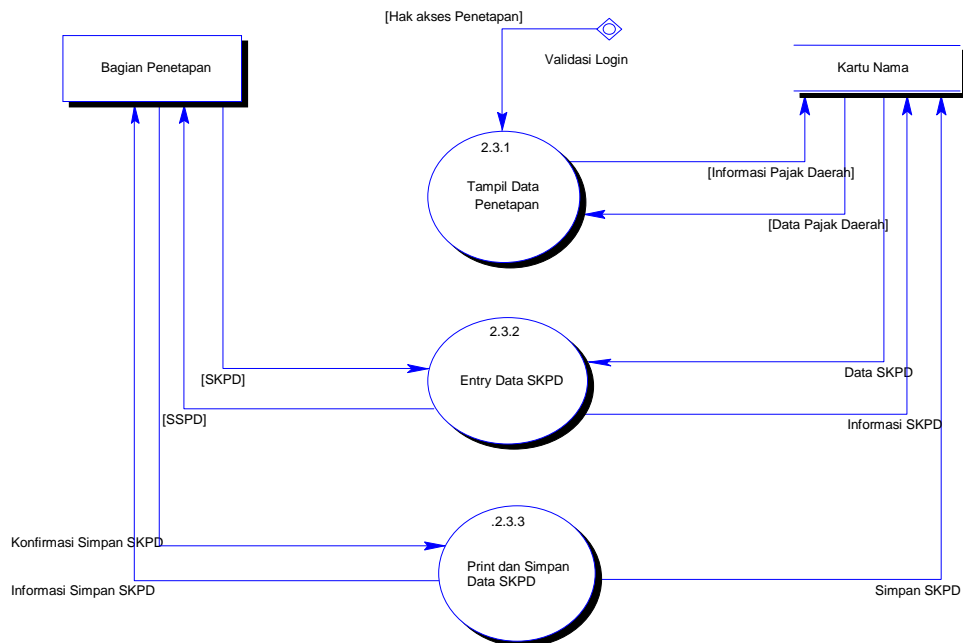
Tabel 4.3 Keterangan Proses DFD Level 1 Proses Pengelolaan Data Wajib Pajak

4.2.2.5 DFD Level 3 Proses 2.2 Penetapan Pajak Daerah



Gambar 4.17 DFD Level 2 Proses 2.2 Penetapan Pajak Daerah

4.2.2.6 DFD Level 3 Proses 2.3 Penetapan Pajak Daerah



Gambar 4.18 DFD Level 1 Proses Penetapan Pajak Daerah

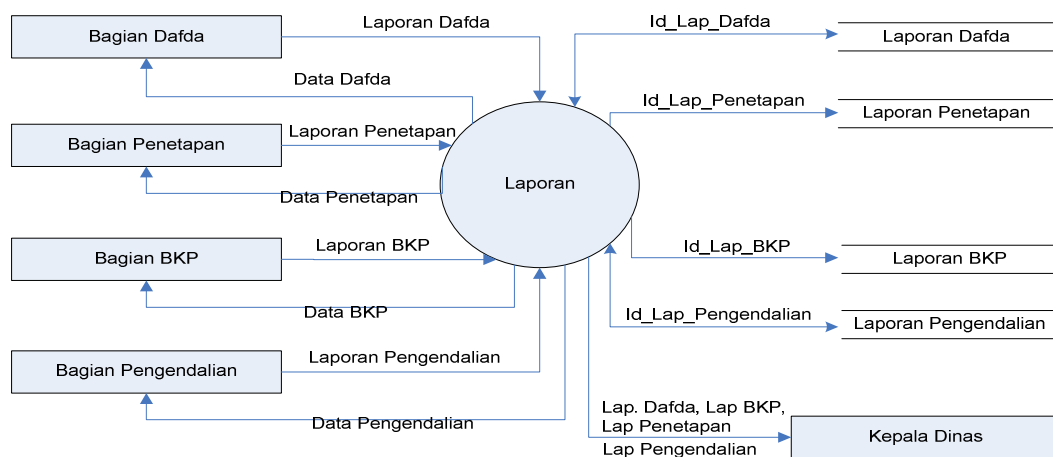
Tabel Spesifikasi Proses DFD Level 1 Proses Penetapan Pajak Daerah

| Nama Proses | Data In | Data Out | Logika Proses |
|---|---|--|---|
| Proses 2.3.1 : "Tampil Data Penetapan" | <ul style="list-style-type: none"> Data pajak daerah | <ul style="list-style-type: none"> Informasi pajak daerah | <u>Begin</u> while masukkan perolehan data SKPD do baca data SKPD rekam data pajak daerah |

| | | | |
|-------------------------------------|---|--|---|
| | | | pada tabel Kartu Nama <u>End</u> |
| Proses 2.3.2 : “Entry Data SKPD” | <ul style="list-style-type: none"> Data SKPD | <ul style="list-style-type: none"> Informasi SKPD SSPD | <u>Begin</u> baca data penetapan pajak daerah pilih proses while pilihan=proses penetapan pajak daerah do entry data SKPD pada tabel Kartu Nama <u>End</u> |
| Proses 2.3.3: “Simpan Data SKPD” | <ul style="list-style-type: none"> Konfirmasi Simpan data SKPD | <ul style="list-style-type: none"> Informasi Simpan data SKPD | <u>Begin</u> while masukkan perolehan data SKPD do baca data SKPD rekam data SKPD pada tabel Kartu Nama <u>End</u> |

Tabel 4.4 Keterangan Proses DFD Level 1 Proses Penetapan Pajak Daerah

4.2.2.7 DFD Level 2 Proses 4 Pengelolaan Laporan



Gambar 4.19 DFD Level 2 Proses 4 Pengelolaan Laporan

Tabel Spesifikasi Proses DFD Level 2 Proses 4 Pengelolaan Laporan

| Nama Proses | Data In | Data Out | Logika Proses |
|--|---|--|--|
| Proses : “Pengelolaan Laporan Dafda” | <ul style="list-style-type: none"> Data Pendaftaran Konfirmasi transaksi skpd | <ul style="list-style-type: none"> Laporan Pendaftaran Cetak laporan Pendaftaran | <u>Begin</u> baca data pengelolaan laporan Pendaftaran pilih proses while pilihan = pengelolaan laporan Pendaftaran do cetak data pengelolaan laporan pendaftaran <u>End</u> |
| Proses : “Pengelolaan Laporan Penetapan” | <ul style="list-style-type: none"> Data penetapan Konfirmasi transaksi skpd | <ul style="list-style-type: none"> Laporan penetapan Cetak laporan penetapan | <u>Begin</u> baca data pengelolaan laporan penetapan pilih proses while pilihan = pengelolaan laporan penetapan do cetak data pengelolaan laporan penetapan <u>End</u> |
| Proses : “Pengelolaan Laporan BKP”” | <ul style="list-style-type: none"> Data pembayaran Konfirmasi pembayaran | <ul style="list-style-type: none"> Laporan pembayaran Cetak laporan pembayaran | <u>Begin</u> baca data pengelolaan laporan pembayaran pilih proses while pilihan = pengelolaan laporan pembayaran do cetak data pengelolaan laporan pembayaran <u>End</u> |
| Proses : “Pengelolaan Laporan Penagihan” | <ul style="list-style-type: none"> Data penagihan Konfirmasi transaksi pembayaran | <ul style="list-style-type: none"> Laporan Penagihan Cetak laporan penagihan | <u>Begin</u> baca data pengelolaan laporan penagihan pilih proses while pilihan = |

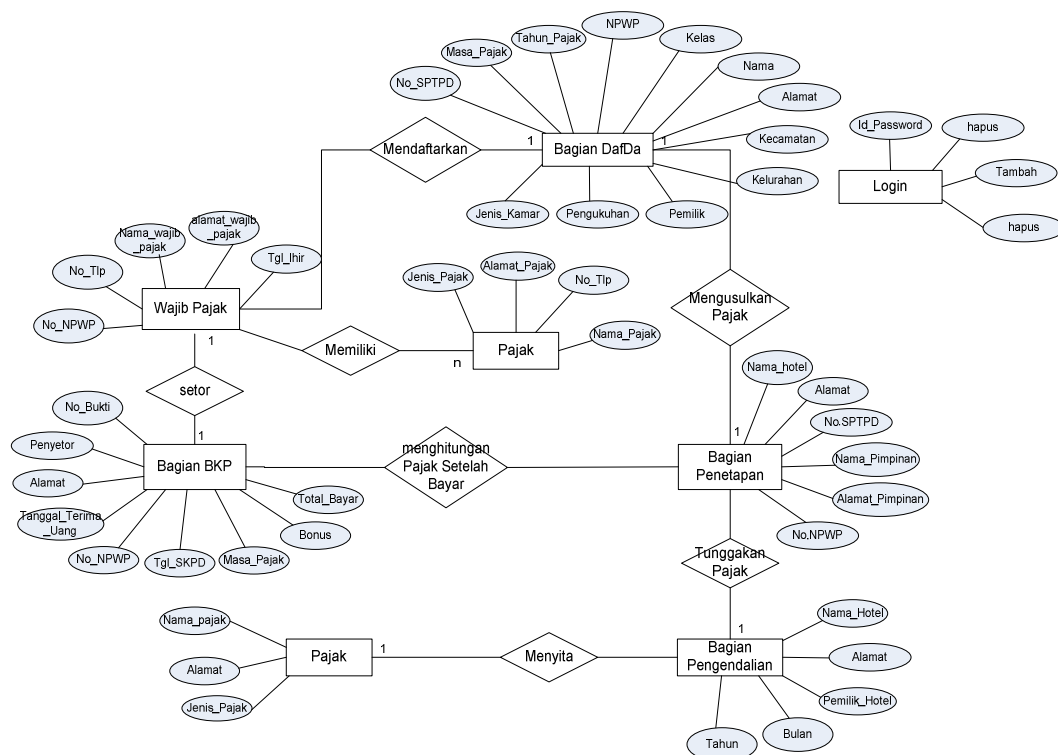
| | | | |
|--|--|--|---|
| | | | pengelolaan laporan penagihan do cetak data pengelolaan laporan penagihan <u>End</u> |
|--|--|--|---|

Tabel 4.5 Keterangan Proses DFD Level 2 Proses 4 Pengelolaan Laporan

4.2.3 Pembuatan Model Konseptual

4.2.3.1 Entity Relationship Diagram (ER-D)

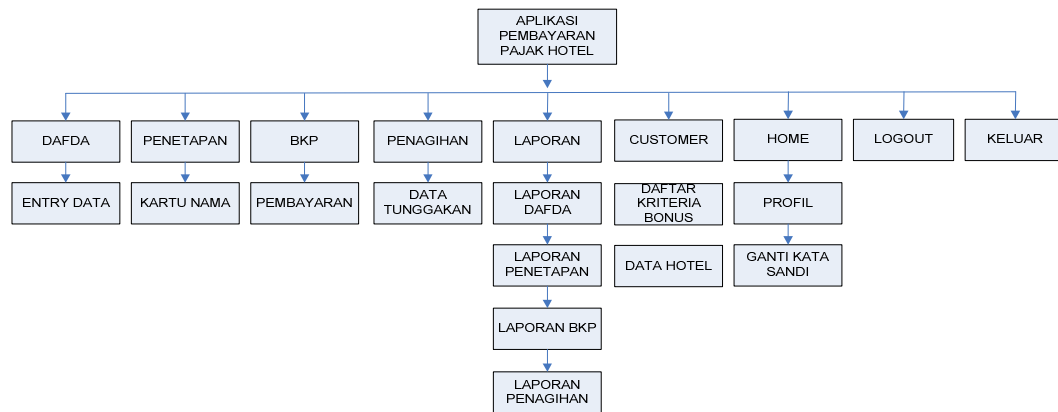
Entity Relationship Diagram adalah suatu penyajian data dengan menggunakan *entity* dan *relationship*. Berikut ini disajikan ERD dari proses pembuatan Aplikasi Pembayaran Pajak Hotel Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru.



Gambar 4.20 Entity Relationship Diagram (ER-D)

4.2.4 Struktur Menu Perangkat Lunak

Pada struktur menu akan digambarkan menu-menu yang terdapat pada Aplikasi Pembayaran Pajak Hotel Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru.

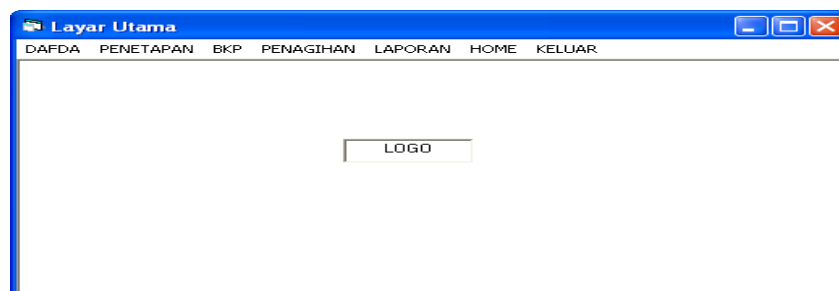


Gambar 4.21 Struktur Menu

4.2.5 Perancangan Antar Muka (Interface)

Pada sub-bab ini akan digambarkan perancangan antar muka dari Aplikasi Pembayaran Pajak Hotel Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru.

1. Tata Letak Layar Utama



Gambar 4.22Tata Letak Layar Utama

2. Tata Letak Menu Login

The screenshot shows a login form titled "LOGIN". It contains the following elements: a dropdown menu labeled "BAGIAN", a text input field labeled "MASUKAN PASSWORD ANDA", and another text input field labeled "MASUKAN ID ANDA". At the bottom of the form, there are two buttons: "OK" and "KELUAR".

Gambar 4.23 Tata Letak Menu Login

3. Tata Letak Menu Pendaftaran

MASTER HOTEL

PEMERINTAH KOTA PEKANBARU
DINAS PENDAPATAN
JL.JEND.SUDRMAN NO.454
TELP. (0761) 22701

NO. SPTPD
MASA PAJAK
TAHUN PAJAK

NPWPD
NPWP (JIKA ADA)

KELAS
JENIS KAMAR
JUMLAH KAMAR
TARIF
TK.HUNIAN

NAMA
ALAMAT
KECAMATAN
KELURAHAN
PEMILIK
ALAMAT PEMILIK
PENGUKUHAN

SIMPAN HAPUS BATAL KELUAR

Gambar 4.24 Tata Letak Menu Pendaftaran

4. Tata Letak Menu Penetapan/ Kartu Nama

KARTUNAMA

NAMA HOTEL
ALAMAT
NO.SPTPD
NAMA PIMPINAN
ALAMAT PIMPINAN
NO.NPWP

PRINT HAPUS BATAL KELUAR

Gambar 4.25 Tata Letak Menu Penetapan

5. Tata Letak Menu Pembayaran

Form5

LOGO

PEMERINTAH KOTA PEKANBARU

DINAS PENDAPATAN DAERAH

TRANSAKSI PEMBAYARAN PD/RD

BULAN

TAHUN

NO.BUKTI

PENYETOR/PEMBAYAR

ALAMAT

TANGGAL TERIMA UANG

NO. NPWPD

NPWP

TANGGAL SKPD/MPS

CARI

TANGGAL

MASA PAJAK

BONUS

KETERANGAN

TOTAL BAYAR

SIMPAN

HAPUS

BATAL

KELUAR

Gambar 4.26 Tata Letak Menu Pembayaran

6. Tata Letak Menu Penagihan

[illegible]

Gambar 4.27 Tata Letak Menu Penagihan

7. Tata Letak Menu Laporan Dafda

| NO | NAMA | SPTPD | MASA PAJAK | TAHUN PAJAK | NPWPD | NPWP | KELAS |
|----|-------------|------------|------------|-------------|-------------|---------|--------------|
| 1 | SEMAR | 564 | 3 | 854185 | 4656 | 2341524 | HOTEL |
| 2 | DRAPURA HOT | 0123456789 | 8 | 2009 | 01020304056 | 13464 | HOTEL BINTAR |
| 3 | METAL | 0001 | 5 | 2008 | 3 00 3 | 5464 | WISMA/MELZ |
| 4 | SEROJA | 001 | 2 | 2007 | 1203256 | 356 | WISMA/MELZ |
| 5 | YGFGD | 001 | 2 | 2007 | 1203256 | 12345 | WISMA/MELZ |

PRINT KELUAR

Gambar 4.28 Tata Letak Menu Laporan Dafda

8. Tata Letak Menu Laporan Penetapan

| NO | NAMA HOTEL | ALAMAT HOTEL | NO SPTPD | NAMA PIMPINAN | ALAMAT PIMPINAN | NO NPWP |
|----|-----------------|--------------|------------|---------------|-----------------|---------|
| 1 | INDRAPURA HOTEL | JL TASKURUN | 0123456789 | EDI S | UMBAN SARI | 356 |
| 2 | SEROJA | PKU | 001 | DEDI | JL M YAMIN | 2341524 |
| 3 | TRI | REH | 564 | HDFG | THUTGJH | |

PRINT KELUAR

Gambar 4.29 Tata Letak Menu Laporan Penetapan

9. Tata Letak Menu Laporan Pembayaran

BULANAN TAHUN

| NO | NO BUKTI | PENYETOR | ALAMAT | TANGGAL TERIMA | NO NPWP | NPWP | TGL SKPD |
|----|----------|----------|--------|----------------|---------|------|----------|
|----|----------|----------|--------|----------------|---------|------|----------|

PRINT KOSONG KELUAR

Gambar 4.30 Tata Letak Menu Pembayaran

BAB V

PENGUJIAN DAN IMPLEMENTASI

5.I Pengujian Perangkat Lunak

Pemrograman merupakan kegiatan penulisan kode program yang akan dieksekusi oleh komputer berdasarkan hasil dari analisa dan perancangan sistem. Sebelum program diimplementasikan, maka program tersebut harus bebas dari kesalahan. Pengujian program dilakukan untuk menemukan kesalahan-kesalahan yang mungkin terjadi.

5.1.1. Lingkungan Pengujian Sistem

Pengujian sistem ini dilakukan pada lingkungan perangkat lunak dan perangkat keras.

5.1.1.1. Perangkat Lunak Pengujian

Perangkat lunak yang dikembangkan akan diuji dengan menggunakan :

1. Sistem Operasi : Windows XP Profesional SP 2
2. Bahasa pemrograman : Microsoft Visual Basic 6.0
3. DBMS : SQL Server 3.51
4. Cristal Report 8.0

5.1.1.2. Perangkat Keras Pengujian

Perangkat keras yang digunakan mempunyai spesifikasi sebagai berikut :

1. Processor : Intel Celeron 1,8 GHz
2. Memory : 1 GB
3. Harddisk : 60 GB

5.1.1.3 Metode Pengujian yang digunakan

Dalam pengujian sistem terdapat dua system pengujian yaitu *whitebox testing* dan *blackbox testing*. Pada pengujian sistem informasi ini digunakan sistem pengujian *blackbox testing*.

Metode ujicoba *blackbox* memfokuskan pada keperluan fungsional dari *software*. Karna itu ujicoba *blackbox* memungkinkan pengembang *software* untuk membuat himpunan kondisi *input* yang akan melatih seluruh syarat-syarat fungsional suatu program. Ujicoba *blackbox* bukan merupakan *alternatif* dari ujicoba *whitebox*, tetapi merupakan pendekatan yang melengkapi untuk menemukan kesalahan lainnya, selain menggunakan metode *whitebox*.

Ujicoba *blackbox* berusaha untuk menemukan kesalahan dalam beberapa kategori, diantaranya :

1. Fungsi-fungsi yang salah atau hilang
2. Kesalahan *interface*
3. Kesalahan dalam struktur data atau akses database eksternal
4. Kesalahan performa
5. kesalahan *inisialisasi* dan *terminasi*

5.1.2. Identifikasi Dan Rencana Pengujian

Tabel identifikasi dan Rencana Pengujian

| Kelas uji | Butir uji | Tingkat pengujian | Jenis pengujian | Jadwal |
|-----------------------|------------------------------|-------------------|-----------------|------------------|
| Pengujian login | Login | Pengujian Unit | Black Box | 03 November 2009 |
| Pengujian Pendaftaran | Pengelolaan data Pendaftaran | Pengujian Unit | Black Box | 03 November 2009 |

| | | | | |
|----------------------|-----------------------------|----------------|-----------|------------------|
| Pengujian Penetapan | Pengelolaan data Penetapan | Pengujian Unit | Black Box | 03 November 2009 |
| Pengujian Pembayaran | Pengelolaan data Pembayaran | Pengujian Unit | Black Box | 03 November 2009 |
| Pengujian Penagihan | Pengelolaan data Penagihan | Pengujian Unit | Black Box | 03 November 2009 |

Tabel 5.1 Identifikasi dan Rencana Pengujian

Identifikasi dan pengujian rinci terhadap program dan dokumentasinya dapat dilihat pada lampiran A.

5.1.3. Acceptance Testing

Pengujian terakhir sebelum sistem dipakai oleh user. Melibatkan pengujian dengan data dari pengguna sistem, untuk lebih rinci terhadap dokumentasinya dapat dilihat pada lampiran B.

5.1.4. Analisa Hasil Pengujian

Setelah melakukan pengujian Aplikasi Pembayaran Pajak Hotel dengan Metode Penerapan Strategi CRM, keluaran yang dihasilkan oleh sistem ini sesuai sudah dengan apa yang diharapkan.

5. 2 Implementasi Perangkat Lunak

Implementasi merupakan penerapan aplikasi atau memfungsikan sebuah aplikasi untuk digunakan dalam suatu proses, yang mana merupakan tahap dimana sistem siap dioperasikan pada keadaan yang sebenarnya, sehingga akan diketahui apakah sistem yang dibuat benar-benar dapat menghasilkan tujuan yang ingin dicapai.

5.2.1 Lingkungan Implementasi

Agar dapat mengimplementasikan perancangan yang telah dibuat, dibutuhkan *software* dan *hardware* yang mendukung untuk menjalankan aplikasi, spesifikasi dari *hardware* dan *software* yang dibutuhkan untuk mendukung proses aplikasi ini adalah :

5.2.1.1 Perangkat Keras :

- Processor Intel Pentium4 1.8 GHz
- RAM 1 GB
- VGA 4 MB
- Monitor 14” dengan resolusi 800 x 600

5.2.1.2 Perangkat Lunak :

- Sistem Operasi : Windows XP Profesional
- Bahasa pemrograman *Visual Basic 6*
- SQL Server 3.51
- Cristal Report 8.0

5.3 Tampilan Antar muka (*Interface*)

Berdasarkan perancangan yang telah dibuat untuk antar muka didapat hasil dari implementasi yang terdiri dari beberapa form, yang berfungsi sebagai *interface* antara aplikasi dan pengguna untuk mengelolah dan mendapatkan informasi yang diinginkan. Antar muka didesain sedemikian rupa agar memberikan kemudahan kepada pengguna untuk mengoperasikan aplikasi ini. Adapun Antar muka jadinya terdiri dari beberapa form seperti dibawah ini :

1. Form Login



The screenshot shows a login form with a title bar labeled "LOGIN". Below the title bar, there are three input fields: "BAGIAN" (a dropdown menu), "USER NAME", and "KATA SANDI". At the bottom of the form, there are two buttons: "OK" and "KELUAR".

Gambar 5.2 Form Login

2. Form Menu Utama



Gambar 5.3 Form Menu Utama

3. Form Pendaftaran

Form2

MASTER HOTEL

PEMERINTAH KOTA PEKANBARU
DINAS PENDAPATAN
JL. JEND. SUDIRMAN NO. 454
TELP. (0761) 22701

NO. SPTPD
MASA PAJAK
TAHUN PAJAK

NPWPD
NPWP (JIKA ADA)

| KELAS | JENIS KAMAR | JUMLAH KAMAR | TARIF | TK.HUNIAN |
|----------------|-------------|--------------|-------|-----------|
| NAMA | | | | |
| ALAMAT | | | | |
| KECAMATAN | | | | |
| KELURAHAN | | | | |
| PEMILIK | | | | |
| ALAMAT PEMILIK | | | | |
| PENGUKUHAN | | | | |

SIMPAN HAPUS BATAL KELUAR

Gambar 5.4 Form Pendaftaran

4. Form Sub Dinas Penetapan

Form17

KARTUNAMA

NAMA HOTEL Text1

ALAMAT Label8

NO.SPTPD Label9

NAMA PIMPINAN Label10

ALAMAT PIMPINAN Label11

NO.NPWP Label12

PRINT HAPUS BATAL KELUAR

Gambar 5.5 Form Sub Dinas Penetapan

5. Form Sub Dinas Penyetoran atau BKP

Form5



PEMERINTAH KOTA PEKANBARU
DINAS PENDAPATAN DAERAH

TRANSAKSI PEMBAYARAN PD/RD
 NO. BUKTI

PENYETOR/PEMBAYAR
 ALAMAT
 TANGGAL TERIMA UANG
 NO. NPWPD
 NPWP
 TANGGAL SKPD/MPS

CARI
 TANGGAL
 MASA PAJAK TAHUN
 BONUS
 KETERANGAN
 TOTAL BAYAR

SIMPAN

HAPUS

BATAL

KELUAR

Gambar 5.6 Form Sub Dinas Penyetoran atau BKP

6. Form Sub Dinas Penagihan

[illegible]

Gambar 5.7 Form Sub Dinas Penagihan

7. Form Kriteria Bonus

Form1

DAFTAR KERITERIA BONUS

NAMA HOTEL CARI

DAFTAR BONUS HOTEL

| NAMA HOTEL | TANGGAL BAYAR |
|------------|---------------|
| | |

keluar

Gambar 5.8 Form Kriteria Bonus

8. Form Rincian Biaya Pajak

| <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> PREVIEW DAFTAR HOTEL DI KOTA PEKANBARU <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> jujun </div> </div> | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|---|--|--|--|---|--|---|--|
| NO. SPTPD <input style="width: 100%;" type="text" value="12345"/> | | Npwp <input style="width: 100%;" type="text" value="25"/> | | Alamat <input style="width: 100%;" type="text" value="rumbai"/> | | Pemilik <input style="width: 100%;" type="text" value="kom"/> | | Masa Pajak <input style="width: 100%;" type="text" value="2010"/> | | | | | |
| Npwpd <input style="width: 100%;" type="text" value="1346"/> | | Tahun pajak <input style="width: 100%;" type="text" value="2000"/> | | Kecamatan <input style="width: 100%;" type="text" value="rumbai"/> | | Alamat pemilik <input style="width: 100%;" type="text" value="rumbai"/> | | Pengukuran <input style="width: 100%;" type="text" value="2010"/> | | | | | |
| KAMAR | | | | POTENSI | | | | | | | | | |
| JENIS KAMAR <input style="width: 100%;" type="text" value="vvip"/> | | JUMLAH KAMAR <input style="width: 100%;" type="text" value="2"/> | | TARIF KAMAR <input style="width: 100%;" type="text" value="500000"/> | | TK.HUNIAN <input style="width: 100%;" type="text" value="1.0"/> | | OMSET PERTAHUN <input style="width: 100%;" type="text" value="365000000"/> | | PAJAK PERTAHUN <input style="width: 100%;" type="text" value="36500000"/> | | PAJAK PERBULAN <input style="width: 100%;" type="text" value="304166.666666667"/> | |
| <input style="width: 100%;" type="text"/> | | <input style="width: 100%;" type="text"/> | | <input style="width: 100%;" type="text"/> | | <input style="width: 100%;" type="text"/> | | <input style="width: 100%;" type="text"/> | | <input style="width: 100%;" type="text"/> | | <input style="width: 100%;" type="text"/> | |
| <input style="width: 100%;" type="text"/> | | <input style="width: 100%;" type="text"/> | | <input style="width: 100%;" type="text"/> | | <input style="width: 100%;" type="text"/> | | <input style="width: 100%;" type="text"/> | | <input style="width: 100%;" type="text"/> | | <input style="width: 100%;" type="text"/> | |
| <input style="width: 100%;" type="text"/> | | <input style="width: 100%;" type="text"/> | | <input style="width: 100%;" type="text"/> | | <input style="width: 100%;" type="text"/> | | <input style="width: 100%;" type="text"/> | | <input style="width: 100%;" type="text"/> | | <input style="width: 100%;" type="text"/> | |
| <input style="width: 100%;" type="text"/> | | <input style="width: 100%;" type="text"/> | | <input style="width: 100%;" type="text"/> | | <input style="width: 100%;" type="text"/> | | <input style="width: 100%;" type="text"/> | | <input style="width: 100%;" type="text"/> | | <input style="width: 100%;" type="text"/> | |
| <input style="width: 100%;" type="text"/> | | <input style="width: 100%;" type="text"/> | | <input style="width: 100%;" type="text"/> | | <input style="width: 100%;" type="text"/> | | <input style="width: 100%;" type="text"/> | | <input style="width: 100%;" type="text"/> | | <input style="width: 100%;" type="text"/> | |
| TOTAL <input style="width: 100%;" type="text" value="2"/> | | <input style="width: 100%;" type="text"/> | | <input style="width: 100%;" type="text"/> | | TOTAL <input style="width: 100%;" type="text" value="365000000"/> | | TOTAL <input style="width: 100%;" type="text" value="36500000"/> | | TOTAL <input style="width: 100%;" type="text" value="304166.666666667"/> | | | |
| OMSET PERBULAN BERDASARKAN FORMULIR ISIAN WAJIB PAJAK | | | | | | | | | | | | | |
| <div style="border: 1px solid black; display: inline-block; padding: 10px;"> 304166.666666667 </div> | | | | | | | | | | | | | |
| KELUAR | | | | | | | | | | | | | |

Gambar 5.9 Form Rincian Biaya Pajak

9. Form Laporan Pendaftaran

Form6

LAPORAN MASTER HOTEL

| NO | NAMA | SPTD | MASA PAJAK | TAHUN PAJAK | NPWPD | NPWP | KELAS |
|----|-------------|------------|------------|-------------|-------------|---------|--------------|
| 1 | SEMAR | 564 | 3 | 654165 | 4656 | 2341524 | HOTEL |
| 2 | JRAPURA HOT | 0123456789 | 8 | 2009 | 01020304056 | 13464 | HOTEL BINTAN |
| 3 | METAL | 0001 | 5 | 2009 | 3.00.3 | 5464 | WISMA/MELA |
| 4 | SEROJA | 001 | 2 | 2007 | 1203256 | 356 | WISMA/MELA |
| 5 | YGFGD | 001 | 2 | 2007 | 1203256 | 12345 | WISMA/MELA |

PRINT

KELUAR

Gambar 5.10 Form Laporan Dafda

10. Form Laporan Penetapan

[illegible]

Gambar 5.11 Form Laporan Penetapan

11. Form Laporan Pembayaran

LAPORAN PEMBAYARAN

BULANAN TAHUN

| NO | NO BUKTI | PENYETOR | ALAMAT | TANGGAL TERIMA | NO NPWPD | NPWP | TGL SKPD |
|----|----------|----------|--------|----------------|----------|------|----------|
|----|----------|----------|--------|----------------|----------|------|----------|

Gambar 5.12. Form Laporan Pembayaran

11. Form Laporan Penagihan

Form18 DAFTAR HOTEL YANG BELUM BAYAR

BULAN TAHUN

| NAMA HOTEL | ALAMAT | PEMILIK HOTEL |
|------------|--------|---------------|
|------------|--------|---------------|

Gambar 5.13 Form Laporan Penagihan

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang didapat Pada Aplikasi Pembayaran pajak Hotel pada Dinas Pendapatan Daerah (DISPENDA) Kota Pekanbaru ini adalah sebagai berikut :

1. Aplikasi ini direkomendasikan untuk membantu pelayanan pembayaran pajak daerah yaitu pajak hotel di Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru.
2. Aplikasi ini juga direkomendasikan untuk membantu proses perhitungan pajak daerah di Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru serta menyediakan informasi tentang pencarian data transaksi pajak daerah di Kota Pekanbaru.
3. Dengan adanya sistem bonus pada pembayaran pajak hotel di bulan keempat, diharapkan akan membuat wajib pajak akan selalu tepat waktu dalam pembayaran pajaknya setiap bulan.

6.2 Saran

Adapun saran yang disampaikan untuk pengembangan aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru adalah sebagai berikut :

1. Diharapkan kedepannya Aplikasi pembayaran pajak hotel ini dapat dilakukan secara *online* atau melalui *internet*.
2. Sistem Pembayaran dengan melakukan *SMS Gateway*.

DAFTAR PUSTAKA

HM, Jogyanto. "*Analisis dan Disain Sistem Informasi*", Yogyakarta: ANDI Yogyakarta, 1999.

[Http://www.teknokrat.ac.id/perangkat_ajar/New%20Folder/RPL\(2\)/BLACK_BOX_TESTING.pdf](http://www.teknokrat.ac.id/perangkat_ajar/New%20Folder/RPL(2)/BLACK_BOX_TESTING.pdf)

Irawan D, Handi. "*10 Prinsip Kepuasan Pelanggan* ", Jakarta : Elex Media Komputido, 2007.

Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 05 Tahun 2006. "*Tentang Pajak Hotel*", Pekanbaru : Pemerintah Kota Pekanbaru, 2006

Tunggal, Amin Widjaya. "*Customer Relationship Management*", Jakarta: Harvarindo, 2008.

Tunggal, Amin Widjaya. "*Dasar-dasar Customer Relationship Management*", Jakarta: Harvarindo, 2008.

LAMPIRAN E

PEMAKAIAN SISTEM INFORMASI PEMBAYARAN HOTEL

E.1 Menu Login

Petunjuk Pemakaian :

Sebelum proses menu utama tampil kita akan masuk Menu login untuk menentukan sub dinas yang ingin dimasuki, Form login ini digunakan untuk menentukan tampilan aplikasi, yang disesuaikan dengan hak akses user.

Hak akses user di dalam aplikasi ini terbagi sesuai dengan masing-masing nama sub dinas yang ada antara lain sebagai berikut:

a. Sub Dinas Pendaftaran dan Pendataan

Cara kerjanya :

- _ Isikan User Name dan Password dafda sesuai dengan urutan bagian yang akan dibuka, seperti : dafda1, dafda2, dafda3.
- _ Klik atau tekan enter pada tombol login.
- _ Jika User Name dan Password yang dimasukan benar maka otomatis akan masuk pada aplikasi menu Sub Dinas Bagian Pendaftaran dan Pendataan.
- _ Klik tombol batal apabila ingin menggagalkan perintah.

b.Sub Dinas Penetapan

Cara kerjanya :

- _ Isikan User Name dan Password tetap sesuai dengan urutan bagian yang akan dibuka, seperti : tetap1 dan tetap2
- _ Klik atau tekan enter pada tombol login.
- _ Jika User Name dan Password yang dimasukan benar maka otomatis akan masuk pada aplikasi menu Sub Dinas Bagian Penetapan.
- _ Klik tombol batal apabila ingin menggagalkan perintah

c. Sub Dinas Penyetoran atau BKP

Cara kerjanya :

- _ Isikan User Name dan Password BKP sesuai dengan urutan bagian yang akan dibuka, seperti : BKP1, BKP2 dan BKP3.
- _ Klik atau tekan enter pada tombol login.
- _ Jika User Name dan Password yang dimasukan benar maka otomatis akan masuk pada aplikasi menu Sub Dinas Bagian Penyetoran atau BKP.
- _ Klik tombol batal apabila ingin menggagalkan perintah

d.Sub Dinas Penagihan

Cara kerjanya :

- _ Isikan User Name dan Password tagih sesuai dengan urutan bagian yang akan dibuka, seperti : tagih1.
- _ Klik atau tekan enter pada tombol login.
- _ Jika User Name dan Password yang dimasukan benar maka otomatis akan masuk pada aplikasi menu Sub Dinas Bagian Penagihan.
- _ Klik tombol batal apabila ingin menggagalkan perintah

E. 2 Menu Utama

Petunjuk Pemakaian :

Form menu utama ini merupakan form indek dari aplikasi. Dalam form ini terdapat beberapa main menu yang dapat dipilih, diantaranya sebagai berikut :

a. Menu Dafda

- _ Sub Dinas Pendaftaran dan Pendataan : merupakan tombol yang digunakan untuk melakukan pendaftaran dan pendataan wajib pajak.

b. Menu Penetapan

- _ Sub Dinas Penetapan : merupakan tombol yang digunakan untuk melakukan perhitungan pajak, penetapan pajak dan keberatan dari wajib pajak.

c. Menu BKP

_ Sub Dinas Penyetoran atau BKP : merupakan tombol yang digunakan untuk melakukan pengisian penyetoran dari wajib pajak dan penyetoran kedalam kas daerah.

d. Menu Penagihan

_ Sub Dinas Penagihan : merupakan tombol yang digunakan untuk melakukan pengelolaan data penagihan dan angsuran.

e. Menu Laporan

_berisi laporan-laporan dari Dafda, Penetapan, BKP, dan Penagihan

f. Menu Home

_berisi tentang Profile, dan ganti Password

g. Keluar

E. 3 Menu Dafda

Petunjuk Pemakaian :

Form Pendaftaran akan muncul ketika di klik menu sub dinas pendaftaran dan pendataan dengan memilih menu pendaftaran setelah login terlebih dahulu dan memilih Menu Dafda.

_ Tombol *Simpan* : merupakan tombol yang digunakan untuk menyimpan data wajib pajak baru.

_ Tombol *Hapus* : merupakan tombol yang digunakan untuk menghapus data wajib pajak.

_ Tombol *Batal* : merupakan tombol yang digunakan untuk membatalkan data wajib pajak.

_ Tombol *Keluar* : merupakan tombol yang digunakan untuk menutup dan keluar dari Form pendaftaran.

E. 4 Menu Penetapan

Petunjuk Pemakaian :

Form Penetapan akan muncul ketika di klik menu sub dinas penetapan setelah login dan memilih menu penetapan.

_ Tombol *Print* : merupakan tombol yang digunakan untuk mencetak data wajib pajak baru dan menyimpan ke database penetapan.

_ Tombol *Hapus* : merupakan tombol yang digunakan untuk menghapus data wajib pajak.

_ Tombol *Batal* : merupakan tombol yang digunakan untuk membatalkan data wajib pajak.

_ Tombol *Keluar* : merupakan tombol yang digunakan untuk menutup dan keluar dari Form penetapan.

E. 5 Menu BKP

Petunjuk Pemakaian :

Form BKP akan muncul ketika di klik menu sub dinas BKP setelah login dan memilih menu BKP.

_ Tombol *Simpan* : merupakan tombol yang digunakan untuk menyimpan data wajib pajak yang membayar pajak, data Wajib Pajak yang bayar pajak di simpan ke database pembayaran.

_ Tombol *Cari* : merupakan tombol yang digunakan untuk mencari data wajib pajak yang akan membayar yang tersimpan di dalam database Dafda.

_ Tombol *Hapus* : merupakan tombol yang digunakan untuk menghapus data wajib pajak yang akan bayar Pajak.

_ Tombol *Batal* : merupakan tombol yang digunakan untuk membatalkan data wajib pajak yang akan bayar pajak.

_ Tombol *Keluar* : merupakan tombol yang digunakan untuk menutup dan keluar dari Form BKP

E. 6 Menu Penagihan

Petunjuk Pemakaian :

Form Penagihan akan muncul ketika di klik menu sub dinas Penagihan setelah login dan memilih menu penagihan.

_ Tombol *Cari* : merupakan Tombol yang digunakan untuk mencari data wajib pajak yang belum bayar dari database pembayaran.

E. 7 Menu Laporan Dafda

Petunjuk Pemakaian :

Form Laporan Dafda akan muncul ketika di klik menu Laporan Dafda.

_ Tombol *Print* : merupakan tombol yang digunakan untuk mencetak data wajib pajak yang telah masuk ke dalam database Dafda.

_ Tombol *Keluar* : merupakan tombol yang digunakan untuk menutup dan keluar dari Form Laporan Dafda.

_ Klik 2X pada nama Hotel yang ingin dilihat data nya secara detail.

E. 8 Menu Laporan Penetapan

Petunjuk Pemakaian :

Form Laporan Penetapan akan muncul ketika di klik menu Laporan Penetapan.

_ Tombol *Print* : merupakan tombol yang digunakan untuk mencetak data wajib pajak yang telah masuk ke dalam database Penetapan.

_ Tombol *Keluar* : merupakan tombol yang digunakan untuk menutup dan keluar dari Form Laporan Penetapan

E. 9 Menu Laporan BKP

Petunjuk Pemakaian :

Form Laporan BKP akan muncul ketika di klik menu Laporan BKP.

- _ Tombol *Print* : merupakan tombol yang digunakan untuk mencetak data wajib pajak yang telah masuk ke dalam database BKP/ Pembayaran.
- _ Tombol *Keluar* : merupakan tombol yang digunakan untuk menutup dan keluar dari Form Laporan BKP.

E. 10 Menu Laporan Penagihan

Petunjuk Pemakaian :

Form Laporan Penagihan akan muncul ketika di klik menu Laporan Penagihan.

- _ Tombol *Print* : merupakan tombol yang digunakan untuk mencetak data wajib pajak yang telah masuk ke dalam database Dafda.
- _ Tombol *Keluar* : merupakan tombol yang digunakan untuk menutup dan keluar dari Form Laporan Dafda.
- _ Tombol *Cari* : merupakan tombol yang digunakan untuk mencari data wajib pajak yang belum melakukan pembayaran.